

「カスタマーハラスメントに関する基本方針」

1 基本方針を定めた背景

当社は「すべての利用者に信頼されるサービス提供」を理念とし、お客様の声を業務改善に活かすことを心がけています。一方で、お客様との関わりの中で、従業員への暴言・脅迫・過度な要求など、心身の安全を脅かす行為が発生することもあります。こうした行為は社会通念上不相当であり、従業員の働く環境やサービス提供に深刻な影響を及ぼします。この状況に対応し、従業員の安全と尊厳を守りつつ質の高いサービスを継続するため、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定しました。本方針は従業員が安心して働ける環境を確保し、組織として統一した対応を行うための指針となるものです。

2 職場におけるカスタマーハラスメント

職場において行われる、社会通念上許容される範囲を超えて従業員の就業環境を害する顧客等の言動を指します。正当な苦情や合理的配慮を求める行為は該当しません。対面・電話・SNS などすべての接点が対象です。

3 当社のカスタマーハラスメントに関する基本方針

① 従業員の安全と尊厳を最優先にする

従業員の心身の安全と尊厳を最優先とし、危険を感じた場合は無理に対応せず、上司等へ速やかに相談します。

② 正当な意見・苦情の尊重

顧客からの正当な意見や苦情は丁寧に受け止め、必要に応じて業務改善につなげます。判断に迷う際は上司と相談します。

③ 不適切行為への対応

暴言・脅迫・過剰要求など不適切行為には、安全確保を最優先に組織で連携して対応します。必要に応じて対応を中止し、安全を確保します。

④ 違法行為への連携対応

違法行為が疑われる場合は、速やかに上司・法務・警察と連携します。危険時は退避や通報を優先します。

⑤ 従業員の心身のケアと支援

ハラスメント対応により心身の負担が生じた場合、産業医・カウンセリング・社内窓口などを活用し、必要に応じて勤務調整等を行います。上司は状況を把握し支援します。

⑥ 組織的改善の継続

記録や振り返りを通じ、組織として対応力・職場環境の改善を継続します。事例を研修・マニュアルに反映し、安心して働ける環境づくりを進めます。

⑦ 取引先に対するカスタマーハラスメント防止

取引先へのハラスメントを認めません。取引先も尊重すべきパートナーであり、特に立場の弱い相手に無理な要求をしない姿勢を徹底します。厚生労働省の指針も踏まえ、健全な企業間取引を推進します。