

カスタマーハラスメント(カスハラ)への対応方針について

1. 基本方針

当社は、「一度きりでなく、一生のお付き合い」という理念のもと、お客様に誠実に向き合い、満足と信頼をいただけるサービス提供に努めています。

日々の業務においては、お客様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、より良いサービスの実現に全力で取り組んでおります。

一方で、一部において社会通念を逸脱した要求や言動により、従業員の尊厳を著しく損なう事例が発生することがあります。

これらはカスタマーハラスメントに該当する深刻な問題であり、就業環境の悪化を招くものと捉えています。

当社は、不当な行為に対しては毅然とした姿勢で対応し、必要に応じて警察・弁護士などの外部機関と連携し、組織的かつ適切な対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、サービスの利用者または取引関係者による、社会通念を逸脱した不当な言動により、従業員の就業環境を著しく害する行為を指します。

3. 該当する行為

以下に示す行為を、当社ではカスタマーハラスメントに該当するものと判断し、対応の対象といたします。なお、これらは例示であり、記載のない行為であっても同様に判断される場合があります。

(1) 時間拘束型

居座り行為、業務時間内外を問わない執拗な対応要求や繰り返しの電話・訪問等により、長時間にわたり従業員を不適に拘束する行為。

(2) リピート型

すでに対応を終えた内容について、正当な理由なく繰り返し電話や訪問を行い、業務を妨げる行為。

(3) 暴言型

怒鳴り声や侮辱的発言、人格否定、差別的言動などによって、従業員の精神的苦痛を与える行為。

(4) 暴力型

殴る・蹴る・物を投げつける・机を叩く・わざと接触するなど、従業員に対して暴力的な振る舞いを行う行為。

(5)威嚇・脅迫型

「SNSに投稿する」「マスコミに訴える」などの発言や、机を叩く・反社会的勢力を示唆するなど、威圧や脅しによって従業員を怖がらせる行為。

(6)権威型

「誰に言っていると思っているのか」といった言動や、地位・肩書・職業を利用して特別対応を迫るなど、過剰な要求を行う行為。

(7)インターネット上の誹謗中傷型

無断で従業員の対応を撮影し投稿する、個人情報を晒す、誹謗中傷を拡散するなど、オンライン上で従業員の名誉やプライバシーを侵害する行為。

(8)セクシュアル・ハラスメント型

身体への接触、性的な冗談、プライベートへの干渉、食事やデートの執拗な誘いなど、性的な不快感を与える行為。

4. 当社の対応方針

カスタマーハラスメントが確認された場合、当社は以下のような段階的・組織的な対応を行います。

(1)初期対応と事実確認

従業員からの報告を受け、管理者が速やかに状況を確認します。

言動・時間・場所・対応履歴などを記録し、必要に応じて複数名で対応します。

(2)注意・対応の中止

社会通念に照らして不当と判断される場合は、お客様にその旨を説明したうえで、対応の見直しや中止をいたします。

(3)業務調整・対応体制の見直し

重大または継続的なハラスメントが発生した場合には、安全確保および円滑な業務遂行の観点から、対応体制や取引条件の見直しを検討します。

(4)外部機関との連携

暴力、脅迫、名誉毀損などがあった場合は、弁護士や警察などの外部機関と連携し、必要に応じて法的措置を講じます。

(5)従業員の保護と支援

ハラスメント行為を受けた従業員には、相談対応や心身のケアを行い、必要に応じて勤務上の配慮も実施いたします。

5. お客様へのお願い

当社は、すべてのお客様に対して誠実に対応し、満足と信頼を得られるサービスを提供することを目指しております。

従業員が安心・安全な環境で業務を遂行できるよう、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。