

ガイドラインの目的

顧客対応の際、不当な要求や威圧的な態度をとる顧客に対し、従業員が精神的・身体的な負担を感じることがないように、本ガイドラインを作成し、従業員の安全と健全な職場環境を守り、適切な顧客対応を実現することを目的としています。

定義及び該当する行為

カスタマーハラスメントとは、顧客による不当な要求や威圧的な行為、名誉毀損、暴言・暴力、長時間の拘束、無理なサービス要求など、合理的な範囲を超えた行為を指します。具体的には以下の行為が該当します。尚、本方針における「顧客」とは、当社と業務上接点のある外部関係者（取引先企業、行政機関、個人事業主、一般顧客、会員など）を広く含みます。

- 暴言、侮辱、差別的な発言
- 長時間の電話や面談による時間の拘束
- 1日数回に及ぶ電話やメールなどでの時間の拘束
- サービス時間外の時間の拘束
- 社会通念を逸脱したサービス要求
- SNSやWEBサイトでの過剰な誹謗中傷
- 暴力行為や物理的な脅威

行動指針

当社では以下の取り組みを行い対処します。また、行為が一見些細であっても、従業員本人が心理的負担や苦痛を感じている場合は、その事実を尊重し、ハラスメントの可能性のあるものとして対応します。

① カスタマーハラスメント専門チームの立ち上げ

経営者と専門知識を持つメンバーで構成されたチームを設置し、対応を統括します。

② 社内の現状ヒアリング

従業員からのヒアリングを通じて、実態を把握し、問題の傾向やリスクを分析します。

③ 専門窓口の設置及び連携フローの周知

カスタマーハラスメントの相談窓口を設け、従業員が迅速に報告・相談できる体制を整備します。また、関係部署間でのスムーズな情報共有のため、連携フローを明確にします。

④ カスタマーハラスメント被害者のケア

被害を受けた従業員に対し、心身のケアを目的としたサポートを提供します。必要に応じ

てメンタルヘルス専門家の支援を受けられる環境を整備します。

⑤ 外部専門機関への相談

法的対応が必要な場合や適切な助言が必要な場合には、弁護士や専門機関と連携します。

悪質な場合には、警察への通報や法的措置を含めた対応を速やかに検討します。

未然防止策

悪質なカスタマーハラスメントを未然に防ぐための防止策を以下に記載します。また、悪質なカスタマーハラスメントが継続し、当社として是正が困難であると判断した場合は、業務委託・取引関係の見直し、担当者変更等も含めた対応を検討します。

① 従業員教育

カスタマーハラスメントの定義や対応方法に関する研修を定期的を実施し、従業員の対応力を向上させます。

② 顧客への啓発

公式 WEB サイトや店舗で「当社の行動指針」や「カスハラ防止のお願い」を公開し、顧客に理解を求めます。

③ 現場環境の整備

防犯カメラの設置や、通話や会話の録音・録画、複数人での対応が可能な環境を整備することで、従業員の安全を確保します。

最後に、当社は、従業員一人ひとりが安心して働ける環境を守ることを最優先に考えます。そのため、個人の感じた「つらさ」や「違和感」も大切なサインと捉え、速やかな対応を図ります。