

カスタマーハラスメント対応基本方針

制定 令和8年9月28日

当社は、「経営理念」を実現するために、利用者からのご意見・ご指摘に真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供に努めています。

そのうえで質の高いサービスを継続してお届けするには、社員が心身ともに健やかに、いきいきと活躍できる、安全・安心で働きやすい就業環境を確保することが、重要と考えています。

昨今、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動(いわゆるカスタマーハラスメント)が社会問題化しており、当社においても、社員の人格・尊厳を傷つけ、就業環境を害する事態が発生しかねない状況にあることを、重く受け止めています。

当社は、日ごろの取引や対応において、利用者の皆さまに誠実に対応することを第一に掲げておりますが、仮に社会通念の範囲を超えた要求や言動が確認された場合には、誠実な対応を前提としつつ、必要に応じて、社員を守るため、毅然とした態度で組織的に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントについて、「利用者の皆さまからのお申し出・言動のうち、社員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの(社会通念に照らし、当該言動の内容が契約内容等からして相当性を欠くもの、又は、手段・態様が相当でないもの)により、社員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

【対象となる行為の例(以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません)】

●申出・要求内容に妥当性がないもの

- ・契約内容や事実関係に照らして相当性を欠く商品交換、金銭補償の要求、過度または相当性を欠く謝罪等を要求する行為
- ・当社の提供する商品・サービスの内容とは関係のない要求

●要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたもの

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動・セクシュアルハラスメント
- ・その他、社員個人に対する攻撃、要求・プライバシーの侵害など

2. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、以下の体制を構築のうえ、万が一、カスタマーハラスメントであると判断しうる行為が発生した場合には、社員一人ひとりを守るため、組織として毅然とした対応を行います。

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定めた「カスタマーハラスメント対応要領」等の制定
- ・社員への教育・研修の実施
- ・社員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備等
- ・カスタマーハラスメント防止啓発ポスターの掲示等、なお、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される場合等には、警察・弁護士等の関係機関と連携し対応いたします。

3. 利用者の皆さまへのお願い

当社は、今後も引き続き、地域密着型の企業として、利用者の皆さまと良好な関係を築いてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

以上