
【カスハラ対策基本方針】

1. 基本姿勢(理念)

当社は、お客様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、サービス向上に努めることを基本とします。一方で、当社の従業員の安全と尊厳を守るとは、事業継続のための重要な責務であると認識しております。このため、カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で組織的に対応し、従業員が安心して働くことができる職場環境の整備に努めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントを以下のいずれかの要素を全て満たす言動と定義します。

- ・ お客様、取引先、その他業務上の関係者等による言動であること。
- ・ 従業員に対し、業務に関して行われる社会通念上相当な範囲を超える言動であること。
- ・ 従業員の就業環境を害し、または従業員の尊厳を傷つけるものであること。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られたものではありません。

- ・ **身体的攻撃:** 暴行、傷害、物を投げつける、唾を吐くなど
- ・ **精神的攻撃:** 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格否定につながる発言、土下座の要求など
- ・ **威圧的・脅迫的言動:** 大声で怒鳴る、威圧的な態度、マスコミや SNS への暴露をほのめかす、反社会的勢力とのつながりをほのめかすなど
- ・ **継続的・執拗な言動:** 長時間の電話、連日の電話やメール、居座り、不退去、営業時間外の対応、過度な繰り返し要求など
- ・ **不当な要求:** 正当な理由のない金銭補償、過剰な謝罪、商品・サービスの無償提供、従業員への懲戒処分、プライバシー侵害、自宅への訪問要求など
- ・ **その他:** 従業員や会社を無断で撮影・録画・録音する行為、性的言動、差別的言動など

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントが発生した場合、当社は以下の基本方針に基づき対応します。

- (1) **組織的な対応:** 従業員が個人で対応することを避け、組織全体で情報共有し、連携して対応します。
- (2) **従業員の保護:** *カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアに努め、必要に応じて相談窓口や専門機関と連携します。* 相談を理由とした不利益な取り扱いを一切行いません。* 従業員が安心して相談できる環境を整備します。
- (3) **毅然とした対応:** * 社会通念上不相当と判断される言動に対しては、対話の中止、商品・サービスの提供拒否、退去命令などの毅然とした対応を取ります。* 悪質性が高いと判断される場合は、警察や弁護士などの外部専門機関と連携し、法的措置(民事訴訟、刑事告訴等)も検討します。
- (4) **証拠保全:** 発生した事案については、日時、場所、内容、対応状況などを正確に記録し、必要に応じて録音・録画などによる証拠保全を行います。
- (5) **再発防止と改善:** 発生した事案を分析し、再発防止策の検討や、対応マニュアル、研修内容の改善に活かします。

5. 従業員への周知と教育

本方針を全従業員に周知徹底し、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法についての研修を定期的を実施します。

6. 相談窓口の設置

カスタマーハラスメントに関する相談を受け付ける窓口を設置し、従業員が安心して相談できる体制を整備します。相談者のプライバシー保護に最大限配慮します。

7. 継続的な見直し

本方針は、社会情勢の変化や、発生する事案の傾向を踏まえ、継続的に見直しを行います。
