

カスタマーハラスメント対策方針

1. 目的

当社は、お客様に対して質の高い商品・サービスを提供するとともに従業員が安心して働ける職場環境を維持することを重要な経営課題と考えています。そのため、お客様からのご意見・ご要望には真摯に対応する一方で社会通念上不相当な要求や言動などのカスタマーハラスメントに対しては従業員の人權及び就業環境を守るため、組織として毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の指針等を参考に、顧客や取引先その他利害関係者からの要求・言動のうちその内容に妥当性を欠くもの、または要求の実現手段・態様が社会通念上不相当であり従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

該当する行為の例（例示であり、これらに限定されるものではありません）

身体的・精神的な攻撃

- 暴行、傷害
- 脅迫、威嚇
- 侮辱、人格否定、差別的発言
- 長時間にわたる執拗な叱責

過剰または不合理な要求

- 商品・サービスと無関係な要求
- 社会通念上相当な範囲を超える謝罪の要求
- 不当な金銭補償の要求
- 従業員への処分や解雇の要求

拘束的な行為

- 長時間の電話や居座り
- 同じ要求や苦情の繰り返し
- 業務時間外の執拗な対応要求

プライバシー侵害行為

- 従業員の個人情報の要求
- SNS等への個人情報掲載
- 無断撮影、無断録音・配信

その他のハラスメント行為

- SNSやインターネット上での誹謗中傷
- セクシュアルハラスメントに該当する言動
- その他、従業員の尊厳を傷つける行為

3. 当社の対応方針

当社は、お客様からのご意見・ご要望については誠実かつ丁寧に対応し、サービス向上に努めます。
しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には
従業員を保護する観点から、以下の対応を行うことがあります。

対応の中断または終了
ご来店、ご利用のお断り
担当者の変更
警告文書の送付
関係機関への相談
警察への通報
弁護士等の専門家との連携による法的措置

4. 従業員への支援体制

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の取り組みを実施します。

発生事案の迅速な報告・共有体制の整備
各部署の上長を相談窓口とし、組織的な対応によって従業員を保護
被害を受けた従業員へのメンタルヘルス支援

5. お客様へのお願い

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。
一方で、当社従業員の人格や尊厳を侵害する行為は容認できません。
すべてのお客様に安心してサービスをご利用いただくため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

株式会社丸安商会