

有限会社シン・KP3「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は「誠実な挑戦者たちの夢を形にし、本物の価値を世界に届ける」という基本理念の下、安全・安心なサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、弊社メンバーの人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、弊社メンバーの尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、弊社メンバーの就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

弊社メンバーの安全な就業環境を確保することで、弊社メンバーが安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、有限会社シン・KP3における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社においては、カスタマーハラスメントを「顧客等から弊社メンバーに対して行われる著しい迷惑行為であって、弊社メンバーの就業環境を害するもの」と定義します。

「顧客等」とは、当社の商品やサービスを提供する顧客のほか、当社の事業に相当な関係を有する人、円滑な業務の遂行に当たって対応が必要な人を指します。

「弊社メンバー」とは、当社で働く人全てを指します。役員のほか当社の事業活動に密接に関わる業務委託先のスタッフなども該当します。

「著しい迷惑行為」とは、以下のような行為を指します。ただし、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。(実例は社内アンケート調査に基づくもの)

【著しい迷惑行為の例】

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・弊社メンバーの人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束(電話やオンラインミーティングを含む)
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・会社や弊社メンバーの信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ・弊社メンバーへのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応(社内)

- カスタマーハラスメントを受けた場合、弊社メンバーのケアを最優先します。
- 弊社メンバーに対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応(社外)

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。