カスタマーハラスメントに対する行動指針

＜基本方針＞

当社はお客さまに対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。一方で、お客さまからの常識を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあります。当社は従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客さまに誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度でかつ組織的に対応します。

＜カスタマーハラスメントの定義＞

当社では厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下のように定義いたします。

＜対象となる行為＞

お客さま及びお取引先さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える行為であって、従業員の就業環境が害されるもの。

１「お客さまの要求の内容が妥当性を欠く場合」
・合理的な理由がない謝罪の要求
・業務上の社会通念上相当な範囲を超えるサービス提供の要求
・合理的な理由のない金銭補償の要求
・従業員に関する解雇等の社内処罰及び人事に関する要求
・要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係のないもの

２「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」
（※社会通念上とは、一般的に受け入れられる常識や見解となります）
・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、暴言など）
・威圧的な言動（大声を出す、複数人で取り囲む など）
・義務のない要求（不合理な謝罪及び謝罪文等の書面提出、土下座 など）
・継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動、電話やメールなどの連絡を含む

つきまとい行為
・拘束的な行動（不退去、居座り、店舗外の特定の場所への呼び出し、監禁）
・合理的な理由のない長時間に亘る従業員の拘束
・差別的な言動及び人格を否定する言動・性的な言動（セクシャルハラスメント行為）
・従業員個人への攻撃、要求（つきまとい、待ち伏せ、従業員に対する無断での撮影など）
・従業員個人のプライバシー権及び肖像権の侵害
・SNS やインターネット上での誹謗中傷

＜カスタマーハラスメントへの対応＞

悪質なハラスメント行為があったと当社が判断した場合、誠に残念ながら相談会やお取引をお断り、または中止させていただくこともございます。

発生に備えた事前対応
・カスタマーハラスメントへの対応に備え、対応指針を策定・公表します。（本指針）
・迷惑行為、悪質なクレームに対応できるよう、日ごろから研修などを通じて従業員への教育を行います。
・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

発生した際の対応
・カスタマーハラスメントに該当するか否か、確かな証拠・証言などの事実確認に基づいて判断し対応します。
・カスタマーハラスメント被害にあった従業員のケアを最優先に努めます。
・カスタマーハラスメント被害にあった従業員のプライバシーを保護し、ハラスメント行為を相談したことで不利益を被ることのないよう努めます。
・より適切な対応を実施するために外部専門家と連携します。
・カスタマーハラスメントと認めるお客さま等からの行為に対して、毅然としてその要求を受け入れません。
・録音及び録画など、その行為の記録を残すと共に、証拠として関係各所に提出した上で対処を進めてまいります。
・当社、従業員の身に危険が及ぶと判断できる対応には、複数名での対応を行う場合があります。
・当社従業員がカスタマーハラスメントへの対応を適切にできるよう、必要な知識の醸成を図ります。

＜お客さまに対するお願い＞

当社は、多くのお客さまと共に成長し、社会に貢献できるよう、当社自身がハラスメント行為を起こさないように注意します。
お客さまとは、上記事項を遵守する中で、よい関係を構築し、質の高いサービスの提供およびお客さまの課題解決に寄与したいと考えておりますので、ご協力いただけますようお願い申し上げます。

制定日　　2024年 6月 1日

株式会社ライフプラザNEO
代表取締役社長兼会長　齋藤　正幸