

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社じょうてつ

1. 目的

当社は、従業員が安心して働ける環境を守ることを目的に、本方針により従業員の人権を尊重し、心身ともに健康で安心して働ける職場環境を整え、お客様に高品質なサービスを持続的に提供することを目指します。

2. 基本方針

当社は法令を遵守し、お客様に真摯に対応することで信頼に応え、高い満足度のサービス提供を目指します。一方で、お客様からの常識を超えた要求や言動の中には、従業員の人格や尊厳を傷つけるものも含まれ、これらの行為を深刻な問題と認識し、毅然と対応します。従業員がこれらの行為を受けた場合は、速やかに上長等に報告・相談することを推奨しており、相談を受けた際には組織的に対応します。

3. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、要求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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものを指します。

4. カスタマーハラスメントと考えられる行為の例

威圧的な言動	大声で怒鳴る、侮辱的な発言、人格の否定や名誉を毀損する発言
拘束的な行動	長時間の電話、不退去、居座り、監禁
継続的・執拗な言動	同じ内容のクレームや過度な要求を繰り返す
暴力的な行動	物を叩く、投げつける、殴る、蹴る、故意にぶつかる
精神的な攻撃	脅迫、中傷、暴言、名誉棄損、侮辱
不当な要求	正当な理由がないのに呼びつける、制度上対応できないことを強要
権威型	土下座の要求、執拗に謝罪を要求、揚げ足取り、言いがかり
セクシャルハラスメント	性的な冗談や内容の発言、つきまとう、体に触れる、容姿に対する揶揄
投稿・無断撮影	従業員の信用を毀損させる情報を SNS 等に投稿、プライバシーの侵害行為

※上記の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

5. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、お客様の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以降のお客様対応をお断りさせていただく場合があります。

更に、その行為を悪質と判断した場合には、必要に応じて警察や弁護士に連絡し、適切な措置を講じるなど、毅然と対応いたします。

6. 社内における取組

- ・従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する方針を周知徹底します。
- ・必要に応じて、従業員に教育や研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメント対策のため、社内におけるサポート体制・相談体制を整備します。
- ・適切な対応を行うため、警察や弁護士など外部の専門家と連携します。

以上