

株式会社吉字屋本店「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、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、カスタマーハラスメントに該当する言動・行為につきましては、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心・快適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。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員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、株式会社吉字屋本店における「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

当社では、カスタマーハラスメントを「①お客様等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えていたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素をすべて満たすもの」と定義いたします。

具体的には、以下のような行為を指しますが、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。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・ そもそも要求に理由がないまたは商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償請求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ 当社は、カスタマーハラスメントに対して、別途定める対応マニュアルに基づき、毅然とした態度で対応するとともに、これにより被害を受けた従業員を組織として保護します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・ 従業員に対して、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を行い、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントに対しては、警察・弁護士等と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）

- ・ 問題解決にあたっては、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）と連携のうえ、毅然と対応します。

以 上