

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

日本企業支援センター株式会社（以下「当社」といいます。）は、「やりたいことがみつかる“気づき”と、やりたいことができる“機会”を提供する必要な人に必要なサービスやモノを行き渡らせる」という理念のもと、企業や事業者の皆様が抱える課題の解決を支援するため、各種サービスの提供に取り組んでおります。

当社では、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善および品質向上につなげる大切な機会であると考えております。

一方で、お客様等からの要求や言動の中には、暴言、侮辱、脅迫、過度な要求、長時間にわたる拘束など、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するものが生じる場合があります。

このような社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、従業員の安全や尊厳を損なうだけでなく、他のお客様へのサービス提供や当社の正常な事業運営にも影響を及ぼす重大な問題であると考えております。

当社は、お客様からの正当なご意見・ご要望にはこれまでどおり誠実に対応するとともに、従業員一人ひとりの人権を尊重し、安全で安心して働くことのできる就業環境を確保することが、より良いサービスの提供につながるものと考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

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「お客様、取引先その他当社の事業に関係する方から従業員に対して行われる要求・言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を想定しています。

なお、以下は例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為をこれらに限定するものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・威嚇、脅迫
- ・従業員の人格を否定する発言や差別的な発言
- ・土下座や謝罪文等の過度な謝罪の要求
- ・長時間または繰り返しの電話、メール、面談等による拘束
- ・同一内容の問い合わせや要求を合理的な理由なく繰り返す行為
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・契約内容や当社のサービス内容を著しく超える要求
- ・合理性を欠く不当または過剰な金銭、返金、補償等の要求
- ・従業員個人に対する連絡や面会等を執拗に要求する行為
- ・従業員の個人情報を探索、特定または公開する行為
- ・当社または従業員の信用を毀損する内容や、従業員の個人情報等を SNS、インターネットその他の媒体へ投稿・公開する行為
- ・従業員へのセクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメントその他のハラスメント行為
- ・従業員へのつきまといその他のストーカー行為
- ・その他、従業員の安全や就業環境を害すると当社が判断する行為

※「SOGI（ソジ）」とは、性的指向（Sexual Orientation）と性自認（Gender Identity）の頭文字をとった略称です。

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

当社は、従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、従業員を守ることを最優先とし、組織として対応します。

具体的には、以下の取り組みを行います。

- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の安全確保および心身のケアに努めます。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制を整備し、従業員個人に問題を抱え込ませることなく、組織として対応します。
- ・従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する基礎知識、判断基準および対処方法等について周知・研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合に備え、対応方法や社内における報告・連絡体制を整備します。
- ・必要に応じて、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携できる体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

当社は、お客様等からいただいたご意見・ご要望について、まずは事実関係を確認し、合理的かつ理性的な話し合いによる問題解決に努めます。

一方で、当社が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、従業員を保護するため、必要に応じて以下の対応を行います。

- ・電話、メール、面談その他の対応を中止または制限することがあります。
- ・今後のお問い合わせやご連絡について、対応方法または連絡手段を指定することがあります。
- ・当社サービスの提供を停止し、または今後のサービスの提供をお断りすることがあります。
- ・契約関係にある場合には、契約内容および関係法令等に基づき、契約の解除その他必要な措置を講じることがあります。
- ・暴力、脅迫、業務妨害、名誉・信用を毀損する行為その他悪質な行為については、警察への相談・通報、弁護士への相談その他の法的措置を含め、毅然と対応します。

5. お客様等へのお願い

当社は、お客様等からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、今後もサービスの改善および品質向上に努めてまいります。

本方針は、お客様等からの正当なご意見、ご要望、苦情等を制限することを目的とするものではありません。

当社とお客様等が互いの立場を尊重し、より良い関係を築くことで、より良いサービスを提供していきたいと考えております。

従業員が安心して業務に取り組むことのできる環境を守り、すべてのお客様に適切なサービスを継続して提供していくため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

日本企業支援センター株式会社
代表取締役 丸山隆之