

当社では、すべての職員が安心して安全に働くことができる環境を守るため、一部のお客様（お取引先様）等による行き過ぎた言動に対応すべく「カスタマーハラスメントへの対応方針」を以下のとおり定めます。

〔基本方針〕

当社は、経営基本方針、規程等を遵守し、適正な業務活動を行うことから、お客様（お取引先様）等、社会、従業員に対する責任を果たしてまいります。

ただし、カスタマーハラスメントに対しては、すべての従業員を守るために、会社として毅然とした態度で対応し、特に悪質と判断される場合においては、警察・弁護士などの外部機関に相談のうえ、厳正に対処してまいります。

〔カスタマーハラスメントの定義〕

お客様（お取引先様）等から従業員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為によって就業環境、従業員の心身が害されると当社が判断したものを、カスタマーハラスメントと定義します。

【カスタマーハラスメントに該当する行為例】（※これらに限るものではありません）

- ・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、暴言等）
- ・土下座など社会通念を超える謝罪要求
- ・継続的、執拗な言動
- ・長時間拘束する行動（不退去、居座り、監禁、通話終了の拒絶等）
- ・差別的、性的な言動

〔カスタマーハラスメントへの対応姿勢〕

カスタマーハラスメントに対しては、従業員一人一人が正しい知識と対処方法を身につけるとともに、個人ではなく各所属署、本社が組織として一体となり対応していく体制を以下のとおり整備します。

【カスタマーハラスメントに対する体制】

1. 〔カスタマーハラスメントの判断（於：対応所属）〕

お客様等の行動や言動について、一般的なクレームか悪質なクレーム（カスタマーハラスメント）かをカスタマーハラスメントの定義に基づき慎重に判断します。

また、お客様等の行動や言動について、どのような違法行為があったのかを正確に記録するようにします。

2. 〔カスタマーハラスメント行為への対処（於：対応所属）〕

(1) 複数名での対応

1人で対応すると要求がエスカレートする懸念もあり、必ず複数名で対応するようにします。

(2) 詳細な対応記録の保存

報告・共有のため、対応記録（申出の内容、回答の内容、お客様等からの言動、行動、時間）などをできるだけ詳細に集めます。

※録音による記録を行う場合は、その旨を伝えることが望ましいですが、伝えなくても差支えありません。

(3) カスタマーハラスメント行為への制止の旨の意思表示

- ①お客様等からカスタマーハラスメントに該当すると思われる行為を受けた際には、自分達がお客様等からの行為で不快に感じている旨の意思を伝えます。
それでも行為が収まらない場合では、制止の旨の意思表示として「このような状況では対応できかねます。」「一旦、失礼させていただきます。」等、毅然とした面談(応対)中断の意思を伝え、お客様対応を打ち切ります。
- ②お客様等との対応終了後、速やか(原則、当日中)に、所属長へカスタマーハラスメントの状況を報告します(今後のお客様等対応は、所属長または所管部の指示を仰ぐようにします)。
- ③カスタマーハラスメントの通報を受けた所属長は、事案の詳細を確認するとともに、即日、所管部(経営管理部)に事案を報告します。

3. [所管部(経営管理部)の対応]

(1) カスタマーハラスメントの諾否決定

所管部では、通報をうけた事案の詳細を確認することから、カスタマーハラスメントの諾否を決定します。

(カスタマーハラスメントに該当しない場合)

⇒所管部にて、解決にむけた対応方針を決定のうえ、応対所属と連携のうえ解決を図ります。

(カスタマーハラスメントに該当する場合)

⇒以下(2)参照。

(2) 所管部(経営管理部)主導によるカスタマーハラスメント対応

所管部では、カスタマーハラスメント解決に向け、以下の対応を進めていきます。

- ①事案について、速やかに取締役会、親会社コンプライアンス部門に報告のうえ、今後の対応について協議します。
- ②協議内容を踏まえた対応を進めます。また、お客様等に対して対応拒絶の意思表示を行う際は、口頭または書面にて通知します。
- ③②においても対応がエスカレートした場合は、弁護士・警察へ相談し必要な対応を行うことで解決を図ります。

4. [カスタマーハラスメントの事後対応]

(1) 被害者に対する丁寧なフォロー活動の実践

お客様等からのカスタマーハラスメントを受けた従業員に対しては、精神的・身体的に不調がないかを十分に確認のうえ、必要なフォローを所管部が中心となり実施します。

(2) カスタマーハラスメントに対する更なる体制強化

発生したカスタマーハラスメント事案について、所管部にて対応状況を細かく検証することから、問題点の有無や改善策を見出すことより体制の強化に努めます。

そのうえで、従業員に対するカスタマーハラスメントへの研修を継続して実施していくことで、全従業員の対応レベルの向上を図っていきます。