

カスタマーハラスメント対策基本方針

株式会社イング
福本 修一

1. 目的

当社は、すべての従業員が安全かつ尊厳をもって働ける職場環境を維持するため、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）への適切な対応を行います。

本方針は、従業員を不当な言動から守り、健全なサービス提供体制を確保することを目的とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスハラとは、当社の従業員に対し、顧客等が社会通念上相当な範囲を超えて行う以下のような言動を指します。

- ・暴言、威圧的な言動、人格否定
- ・長時間の拘束、過度な要求、執拗なクレーム
- ・SNS 等での誹謗中傷、風評拡散
- ・身体的な攻撃、物理的脅威
- ・セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ・その他、従業員の心身に支障を及ぼす不当な行為

3. 基本的な考え方

「従業員を守ること」と「サービスの維持・向上」の両立を目指し、カスタマーハラスメントに対しては組織一丸となり、毅然とした態度で対応していきます。

4. カスタマーハラスメントへの対応

従業員に対しカスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合（疑いがある場合を含む）は、従業員を守るため、複数の従業員で対応、録音、記録をおこなうなど組織的に対応します。

また、カスタマーハラスメント行為を止めていただくよう注意・警告し、行為者がこれに応じない場合は、対応を中止する、退去を要求するなど毅然と対応します。

行為が、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士相談の上で法的措置を講じるなどの対応を行います。

5. 基本的な対策

当社では、カスタマーハラスメントへの基本的な対策として、以下の取組みを実施します。

- ・当社の基本姿勢の明確化、顧客等および従業員へ周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・従業員のための相談窓口の設置（本社・総務）
- ・警察、弁護士等との連携

6. 方針の見直し

社会情勢や法令の改正、社内外の状況変化に応じて、本方針を適宜見直し、改善を行います。