

カスタマーハラスメントから従業員を守ります

年 月 日 事業所名

代表者名

当社は、すべての従業員が安心して働ける職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として対応します。当社は、お客様等からの正当なご意見・ご要望には真摯に対応しますが、社会通念上許容される範囲を超える言動については毅然と対応し、従業員を守ります。



カスタマーハラスメントとは

①顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業主の行う事業に関係を有する者が行う、②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、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3つの要素を全て満たすものをいいます。

カスタマーハラスメントの例 内容が不当な要求

- ・商品・サービスと無関係な要求
- ・対応不可能な要求
- ・過大な補償や不当な金銭要求
- ・従業員への処分等を求める要求
- ・土下座の要求
- ・私的な連絡先や個人情報の要求

手段・態様が不適切な言動

- ・暴行、傷害、物を投げつける行為
- ・脅迫、威圧、恫喝
- ・暴言、人格否定、侮辱
- ・差別的言動
- ・性的言動
- ・長時間の拘束や居座り
- ・執拗な電話、メール、SNS投稿
- ・従業員の無断撮影や録画
- ・SNS等での誹謗中傷

※上記は例示であり、これらに限られません。

対応の基本

- ・無理に一人で対応しない
- ・上司へ直ちに報告する
- ・やり取りの内容を記録する
- ・身の危険を感じた場合は対応を中断する
- ・悪質な場合は警察等と連携する

会社が行う対応

当社は、相談があった場合には次の対応を行います。

- ・迅速な事実確認
- ・被害を受けた従業員への配慮
- ・必要に応じた業務上の支援
- ・再発防止措置
- ・悪質事案への組織的対応

悪質な事案については、

- ・対応の打ち切り
- ・退去要請
- ・出入禁止
- ・取引停止
- ・警察への通報
- ・弁護士への相談

などを事態に応じて行います。

相談窓口

所属

氏名

連絡先・メールアドレス

1

2

- ・相談者のプライバシーを守って対応します。
- ・相談したこと、事実確認に協力したことを理由とする不利益な取り扱いはありません。