

特定非営利活動法人げんき

カスタマーハラスメントに対する行動指針

カスタマーハラスメント行動指針作成の背景

令和2年1月に「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(令和2年厚生労働省告示第5号)が策定され、顧客等からの著しい迷惑行為(暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等)に関し、事業者は相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備や被害者への配慮に取り組むことが望ましいこと、被害を防止するためのマニュアル作成や研修の実施等が有効である旨が示されました。そこで私たちは、サービスをご利用いただくすべてのみなさまと信頼・協力関係を築き、「ハートフルパートナー」(心あたたまる・やさしい気分になれる・まごころのこもった・ぬくもりを感じる)という関係性でありたいと考えます。また、持続的に社会に対して提供価値を高め貢献し続けるために、サービス提供に関わる従業員が心身ともに健康でゆとりを持って働ける環境づくりを大切にしていきます。

今後もみなさまとの信頼・協力関係のもと、従業員の心身の健康を守り、品質の高いサービスを継続的に提供していくため、この度私たちはカスタマーハラスメントに対する行動指針を作成いたしました。

対象となる行為

カスタマーハラスメントとは、厚生労働省の作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」において「顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」とされています。これを受けて、当法人では「カスタマーハラスメント」を以下のように定義しました。

暴力・暴言

- 個人に対する暴力
- 個人に対する威迫・脅迫
- 個人の人格を否定する発言
- 個人を侮辱する発言

過剰または不合理な要求

- 合理的理由のない謝罪、金銭支払いその他の不当な要求
- 従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- 社会通念上相当な程度を超えた、提供していないサービス提供の要求

合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- 合理的理由のない長時間の拘束
- 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

その他の言動

- プライバシー侵害
- セクシュアルハラスメント
- その他各種のハラスメント

なお、上記の各項目は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限られません。

カスタマーハラスメントへの対応

社内対応

- カスタマーハラスメントの発生に備え、従業員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった従業員を最大限ケアするよう努めます。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- より適切な対応を実施するために顧問弁護士等外部専門家と連携します。

社外対応

- 顧客とのよりよい関係の再構築に努めます。
- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。
- 悪質なカスタマーハラスメントが行われる場合は、サービス利用規約に基づき、誠に残念ながらサービスの提供をお断りまたは中止させていただくこともあります。

相談窓口

第1窓口:各事業所管理者

第2窓口:牧野 大

相談を受けた場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のための措置及び行為者に対する措置を講じます。また、再発防止策を講じる等適切に対処します。

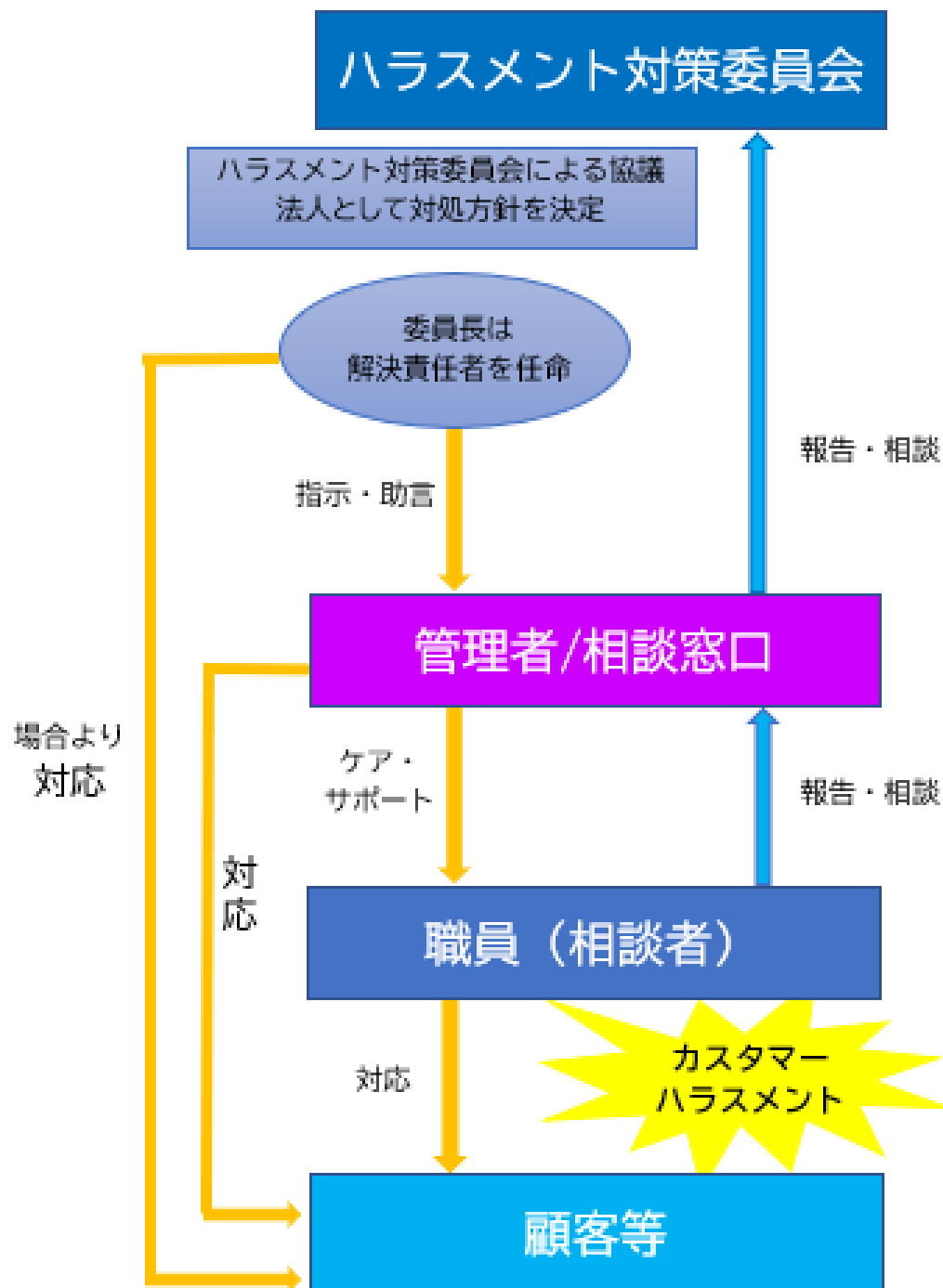
お願い

私たち、すきっぷグループは、これからもみなさま方と一緒に歩いていくため、本指針をもとに、質の高いサービスの提供及びお客様の課題解決に尽力してまいります。

本指針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。

令和5年4月1日 施行

カスタマーハラスメント相談対応・解決処理の手順



(1) 相談を受け付ける

- 第1相談窓口: 事業所管理者
- 第2相談窓口: 牧野 大

(2) 相談受付後の対応

- ① 事実確認
- ② 解決に向けた対応方針の検討
- ③ 委員会での協議や関係機関との連携

(3) 解決に向けた対応

- ① 家族への説明、話し合い
- ② 相談者への配慮

(4) 対応後に実施すること

- ① 観察の継続
- ② 事業所、法人での対応内容・対応結果の共有