

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

弊社は「暮らす、つながる、好きになる」をコーポレートメッセージとして掲げ、お客様の“欲しかった暮らし”を実現し、社会に貢献することを目指し、質の高いサービス提供に努めています。

お客様からのご意見・ご要望に対してはこれからも真摯に対応してまいります。しかしながら、一部のお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等、従業員の尊厳を傷つけるものが含まれる場合があります。これらの行為は、職場環境の悪化や人権の侵害を招く重大な問題であると認識しております。

弊社では、従業員が安心して働ける職場環境を確保し、お客様との継続かつ良好な信頼関係を構築するために、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」に基づき、お客さまからの要望・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は社会通念上不相当な言動等が伴うもので、従業員の就業環境が害されるもの。

【対象となる行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為や身体的な攻撃、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等の言動）
- ・ 威圧的、或いは差別的、性的な言動や行為
- ・ 執拗な言動（架電・面会を執拗に求める、電話・対面・メールを問わず要求を繰り返す）
- ・ 長時間の対応要求、拘束的な行動（電話・対面等を問わず長時間にわたり一方的に自己主張を行う等の行為、居座り等）
- ・ 緊急対応以外の、休日や深夜等対応時間外の呼び出し
- ・ 規則、規約や法令等のルールに反する行為や契約外の行為の強要
- ・ 金銭またはそれに類する要求、妥当性の欠いた謝罪の要求、土下座の要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ 契約外の過剰な要求の継続

2. カスタマーハラスメントへの対応

お客様の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると弊社が判断した場合、従業員保護のため、お客様への対応を中断またはお断りする場合があります。また、必要に応じ警察・弁護士等へ連絡の上、法的措置も含め、適切に対処いたします。

3. 社内への対応

カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施します。

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識の周知・研修
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応方法・手順の策定
- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- ・ 警察・弁護士等外部専門家との連携

2025年3月10日制定
株式会社フージャースリビングサービス
代表取締役社長 大久保 将樹