

エィチ・ビーアンドシー株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

□目的

エィチ・ビーアンドシー株式会社は、理念および基本方針の実現に向け、皆様から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、業務およびサービスの改善に努めています。一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動は、従業員の就業環境を害し、他のお客様へのサービス提供に支障を生じさせるおそれがあります。当社は、従業員が安心して働ける環境を守り、適切なサービスを継続して提供するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、誠意をもって対応しつつ、毅然と対応いたします。

□カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」には、『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの』とされています。

□カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントにより、当社が提供するサービスの基礎となる信頼関係が損なわれ、適切なサービスの提供が困難となった場合は、行為の内容や程度に応じて、対応を中止させていただくことがあります。また、悪質な行為や法令違反が疑われる場合は、脅迫、暴行、威力業務妨害などの内容を踏まえ、警察への通報や、顧問弁護士をはじめとする関係機関、専門家への相談のうえ、適切な措置を講じることがあります。

※カスタマーハラスメントが繰り返される場合や予見される場合には、他のお客様及び職員を保護するため、事前予告なく録画・録音を行う場合があります。

□ カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

◇ 要求内容に妥当性がないもの

- 商品またはサービスに瑕疵や過失が認められないにもかかわらず、対応を求めるもの
- 要求内容が商品またはサービスの内容と関係がないもの

◇ 要求を実現するための手段や態様が、社会通念上相当でないもの

- 身体的または物理的な行為
暴力、傷害、器物損壊、商品の損壊など
- 威圧的または精神的な行為
脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、大声、過度な追及や叱責など
- 時間的拘束を伴う行為
不退去、居座り、監禁、長時間にわたる電話や窓口対応の要求など
- 合理的な理由なく繰り返される行為
同じ要望や苦情を執拗に繰り返す行為など
- 従業員個人に向けられる行為
嫌がらせ、差別的な言動、窓口や電話での繰り返しの呼び出し、個人情報の特定制や公開、SNS やインターネット上での誹謗中傷など

◇ 要求内容の妥当性に照らして不相当となる場合があるもの

- 商品の交換、金銭補償、謝罪、特別扱いの要求