

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

株式会社国際興業大阪は、お客さまの信用とご期待に応えるべく、法令遵守はもとより、利便性の向上と安全で質の高いサービスを提供すると同時に、従業員への「働きやすい環境」の実現を目指しております。

一方で、当社のサービスをご利用されるお客さまの一部には、暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、当社で働く社員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当社は、お客さまからのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。が、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、社員一人ひとりを守ること、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

「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・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

※上記「顧客」には、当社サービスに関するお問い合わせを行う者等、今後の利用者となり得る潜在的な顧客等も含みます。

【該当する行為】

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。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動

- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・当社で働く社員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿
（写真、音声、映像の公開等）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

■判断基準

お客様からご指摘や要求を受けた従業員から、上長または担当部署へ連絡があった際に、事実関係及び因果関係ならびに当社または当社従業員の過失等の確認を行い、以下の内容を判断します。

- ・お客様の要求内容に妥当性はある
- ・要求を実現する為の手段・様態が社会通念に照らして相当な範囲であるか

■カスタマーハラスメントに対する対応姿勢

当社で働く社員一人ひとりを守るため、万が一、カスタマーハラスメントと判断される言動や行為が認められた場合には、毅然とした対応を行い、必要に応じて、サービスの提供、お客さまへの対応を中止致します。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

当社としては、今後もお客様とよりよい関係を構築し安全で質の高いサービス提供に尽力してまいります。お客様と従業員が「気持ちの良いサービスの提供・利用ができる関係」を築けるよう、引き続きご理解・ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

■当社における取り組み

- ・本方針による企業姿勢の明確化
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・当社で働く社員への周知・啓発
- ・当社で働く社員のための相談・報告体制の整備