

株式会社にしけいメンテナンス
代表取締役社長 関 敏秀

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

当社は、お客様のニーズや要望に真摯に対応し、取引先とも共存し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様や取引先からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様や取引先の要求や言動の中には、役員・従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、役員・従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、役員・従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

役員・従業員の安全な就業環境を確保することで、役員・従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいてはお客様や取引先との関係をより良いものとするにつながると考え、当社における「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2 当社におけるカスタマー・ハラスメントの定義

当社では、カスタマー・ハラスメントを「お客様や取引先から役員・従業員に対して行われる、社会通念に照らして著しい迷惑行為であって、役員・従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷・名誉棄損
- ・ 監禁・威嚇・脅迫
- ・ 役員・従業員の個人への人格の否定・攻撃・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束・不退去・居座り・執拗な（繰り返す）言動
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や役員・従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

- ・ 役員・従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

3 カスタマー・ハラスメントへの方針

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供や取引をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

以上