カスタマーハラスメントに対する基本方針

L&ILER合同会社

1.はじめに

当社は、安全・安心なサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、
お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービス改善・品質向上において大変貴重な機会と考えております。
一方で、近年の社会的な背景やハラスメントをめぐる環境の変化を受け、従業員が安心して働くことのできる就業環境を整える重要性がより一層高まっております。従業員の尊厳と安全を守り、健康で働きやすい環境を確保することは、結果としてすべてのお客様へ提供するサービスの品質向上や、より良い関係性の構築につながるものです。
こうした背景を踏まえ、当社においてもカスタマーハラスメント対策を推進し、組織として適切に対応するための取り組みを行うべく、「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「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、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
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 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
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3.カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4.カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 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。