

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

国際興業株式会社は、経営理念である「地域と社会に密着し、お客様のより豊かな暮らしを実現すること」をもち、安全で質の高いサービスを提供し、お客様の信頼と期待に応えることで、そ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様の一部には、暴行、脅迫、従業員の人格を否定するようなひどい暴言、常識の範囲を超えた不当な要求・行為、セクシャルハラスメント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ございます。

当社は、経営理念を実現させるためには、従業員ひとり一人が尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける職場環境づくりが欠かせられないと考えております。

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。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うことで、従業員、会社、及び会社の関係者の安全確保と人権を尊重し、安全で質の高いサービスを提供し続けるために、当社におけるカスタマーハラスメントに対する行動方針を以下の通り策定いたしました。

■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・態様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、当社で働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの」

※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まれます。

【対象となる行為】

以下のような行為のみに限定されるものではなく、例示として記載します。

- ① お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
 - ・ 当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
 - ・ 要求の内容が当社商品・サービスの内容とは関係がない場合

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動、メール送信
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、職場外での拘束、長時間の電話など）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・従業員の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿
(コメント等による誹謗中傷行為・写真、音声、映像の公開)
- ・SNS やインターネットに掲載された内容に対して煽る行為

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求

■お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社のサービスをご利用いただいておりますが、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、毅然とした対応を行い、必要により商品やサービスの提供、お客さまへの対応を中止いたします。さらに、悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等のし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たいと考えております。カスタマーハラスメントにより、当社商品やサービスをご利用になられるほかのお客様にご迷惑をおかけしないため、また、従業員、会社及び会社関係者を守るためにも、引き続きのご協力をお願いいたします。

■当社における取り組み

- ・組織としての基本方針、及び基本姿勢を明確化し、従業員への周知・啓発します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順を策定します。
- ・カスタマーハラスメントに関する従業員への教育、研修を実施します。
- ・従業員のための相談窓口、発生事案に関する報告体制を整備します。