

ハラスメント相談窓口

当社は、あらゆるハラスメント行為に関する報告を真摯に受け止め、相談者が不利益を得ないように守秘義務を守りながら、事実関係調査や救済処置、再発防止策等の適切な対処を行います。この考えの下、全ての従業員（役員、正社員、契約社員、派遣社員など）に対して、ハラスメント行為に関する相談窓口を常設しています。

相談窓口を通じて相談・報告された全ての事案は、相談者のプライバシー保護に十分配慮の上、人事部門が調査を実施します。調査によって重大なハラスメントの事実が確認された場合は、ハラスメント委員会にて加害者の処分に関して審議され、速やかに是正・相談者の救済措置を講じるとともに適切な再発防止策を実施します。また、相談内容は厳重に管理され、相談者本人の承諾なしに第三者へ報告されることはありません。

カスタマーハラスメント基本方針

当社は、お客様が安全、且つ安心してお過ごしいただけるよう、提供するサービスと技術の向上に努めております。

お客様に品質の高いサービスを提供するためにも、従業員を守る立場から、本基本方針を策定し、公開いたします。

【カスタマーハラスメントの想定】

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『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、従業員の就業環境が害されるもの』を主に対象と想定しております。なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

【カスタマーハラスメントの対象と考える行為】

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の内容に順じ、下記の行為を想定しております。

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

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

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

従業員個人への攻撃、要求

なお、要求内容の妥当性に照らして、不相当とされる場合は、下記の行為も想定しております。

金銭補償の要求

謝罪の要求（土下座を除く）

【カスタマーハラスメントへの対応】

・お客様への対応

カスタマーハラスメントの対象となる行為には、合理的な解決に向け、理性的な話し合いを求めますが、悪質であると判断した場合にはサービスの提供をお断りする場合がございます。

・従業員への対応

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、カスタマーハラスメントの被害にあった職員の安全の確保及び精神面へのケアを最優先します。

さらに、悪質であると判断した場合は適切な対応を実施するために外部専門家と連携します。

【お客様へのお願い】

多くのお客様には、上記のような事案が発生することはなく、弊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に該当する行為が確認された場合、本基本方針に則り、毅然と対応いたします。

今後ともお客様により品質の高いサービスを提供し、ご満足いただけるよう尽力して参りますので、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。