カスタマーハラスメントに対する基本方針

本方針は、当社の『人権に関する基本方針』に基づき、従業員の尊厳と就業環境を守るために策定したものです。

1. はじめに

当社は、「技術で未来を支え、人で価値を創る。」というミッションのもと、お客様と共に成長し続ける企業を目指しております。私たちは、お客様からいただくご意見やご要望をサービス向上のための貴重な機会と捉え、常に誠実に向き合うよう努めております。
一方で、最高のサービスを持続的に提供するためには、それを支える従業員が心身ともに健やかに、安心して挑戦できる環境であることが不可欠です。当社はカスタマーハラスメントに対して適切に対応し、健全な就業環境を守ります。お客様と従業員が互いに尊重し合い、心地よい関係性を築くため、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境が害されるもの

※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」より引用

■ 対象行為の一例　※例示であり、これらに限られるものではありません

- 不当な要求（理由のない要求、契約範囲を著しく超える要求、不可能な対応の強要、不当な損害賠償請求）
- 威圧的な言動（暴言、中傷、名誉毀損、人格否定、大声での威嚇、土下座などの強要）
- 執拗・拘束的行動（長時間の電話や面談の強要、不退去、居座りなどによる業務妨害）
- 身体的・権利侵害（暴力、物品破損、差別的な言動、セクハラ、SNS 等への誹謗中傷や個人情報の無断投稿）

3. 当社の取り組み（社内体制）

万が一、カスタマーハラスメントが発生した場合に備え、従業員が安心して働けるよう、迅速に報告・相談ができる社内窓口を整備します。相談を受けた際は速やかに事実関係を確認し、以下の通り組織的な対応と従業員の保護に努めます。

【従業員を守るための対応】

当社は、カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合、従業員だけで対応さ

せることはせず、上司、営業部門、管理部門等が連携し、組織として対応します。また、必要に応じて、担当者の変更、複数名での対応、就業場所・業務の変更その他の従業員を保護するための措置を講じます。

【プライバシーの保護と不利益扱いの禁止】

相談者および関係者のプライバシーについても、適切に保護します。また、相談したことや調査に協力したことを理由として、従業員に不利益な取扱いを行いません。

4. カスタマーハラスメントへの対応方針（措置）

お客様のご要望には真摯に対応いたしますが、カスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、安定したサービス提供と従業員の安全確保のため、対応の中断およびお取引の中止などの措置を講じる場合がございます。

【悪質な行為への対応】

カスタマーハラスメントの中でも、特に悪質な行為や、従業員の安全・就業環境に重大な影響を及ぼす行為については、会社として毅然と対応します。事案の内容に応じて、警察、弁護士その他の外部専門機関へ相談・連携し、必要な対処を行います。

【判断体制】

これらの対応は、現場担当者や営業担当者のみで判断せず、必要に応じて管理職・経営層を含めて組織的に判断します。

お客様におかれましては、本方針へのご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

株式会社コンセプトアンドデザイン
代表取締役社長　　廣瀬達也