

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日作成

秘書センター株式会社

株式会社イーステムコミュニケーションズ

1. 策定の背景と目的 当社は透明性と柔軟性を重視した企業運営のもと、社員一人ひとりの個性を尊重し、自律的に行動できる組織風土の醸成を目指しています。これらの考え方は、従業員が安心して意見を発信し適切な判断のもとで顧客対応を行うための基盤であり、カスタマーハラスメントへの適切な対応にも不可欠なものです。また、カスタマーハラスメント対策については、各種ガイドラインや自治体条例等においても企業に対し組織的な対応が求められています。当社はこれらを踏まえ、従業員の人格と尊厳を守り持続可能なサービス提供を実現するため、本方針を策定し組織的にカスタマーハラスメント対策を推進します。
2. 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以下のとおり定義します。
顧客等からの要求や言動のうち、そ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であり、当該言動により従業員の人格・尊厳が侵害され、または就業環境が害されるもの
【具体例】
暴言、威圧的・侮辱的な言動、人格否定
長時間拘束や執拗な繰り返し要求
過度または不当な謝罪・補償の要求
性的言動、差別的発言
SNS等での誹謗中傷・晒し行為
3. 基本方針
当社は、顧客からの正当なご意見・ご要望には誠実に対応します。
一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然と対応します。従業員の安全、心身の健康および人格の尊厳を守ることを最優先とします。
従業員が安心して働ける環境を確保することが、結果として顧客満足の向上につながると考えます。
4. 顧客対応の考え方
〈心構え〉顧客の声を真摯に受け止め、冷静かつ丁寧に対応します。
〈初期対応〉苦情・要望は傾聴し、事実確認を行ったうえで適切に対応します。
〈権利の尊重〉顧客の正当な権利を尊重すると同時に、従業員の安全と尊厳も同様に尊重されるべきものであると考えます。

5. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに対し以下の対応を行います。

社会通念上不相当と判断される言動があった場合、対応の継続可否を組織的に判断します。

必要に応じて、対応の中断、担当者変更、取引の見直し等の措置を講じます。

悪質な事案については、弁護士等の外部専門家と連携し適切に対処します。

録音・記録等により事実関係を適切に把握・保存します。

6. 社内体制の整備

当社は、カスタマーハラスメント防止のため以下の体制を整備します。

1.相談窓口の設置従業員が安心して相談できる窓口を設け、不利益取扱いを禁止します。

2.教育・研修の実施：カスタマーハラスメント対応研修苦情対応・エスカレーション研修

3.再発防止の取組み：事例の記録・分析マニュアルや対応フローの継続的改善

4.従業員のケア：精神的負担に対するフォロー体制の整備

7. 企業間取引における対応

当社は、取引先との関係においてもカスタマーハラスメントを容認しません。

取引先に対しても基本方針の理解と遵守を求めます。

不当な要求や圧力があった場合は、組織として適切に対応します。

必要に応じて契約内容の見直し等を検討します。

8. 継続的改善

当社は、カスタマーハラスメント対応の状況を定期的に検証し、基本方針および関連するマニュアル・研修内容の見直しを行い、継続的な改善に努めます。