

《カスタマーハラスメントに対する方針》

私たち一般財団法人若葉台まちづくりセンター(以下、「当法人」)は、地域企業として「お客様の最も身近で頼れる存在」であり続けるために、お客様により良いサービスを提供し、安心・安全・快適な暮らしのお手伝いをさせていただいております。

当法人では、今後も地域社会に貢献できる企業となるためには、お客様との関係をより良いものにすることはもちろん、従業員、関係者、お客様をお守りすることも、良いサービスを提供するためには不可欠と考えております。

この度の方針策定に関しましては、お客様にご理解ご協力いただきたいこと、当法人の基本的な姿勢についてお伝えすることを目的としております。

【カスタマーハラスメントの定義】

当法人では、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを、「お客様の要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は社会通念上不相当な言動(暴言、暴行、脅迫等)を伴うもので、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- 暴力行為や身体的な攻撃、精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等の言動)
- 威圧的、或いは差別的、性的な言動や行為
- 執拗な言動(架電・面会を執拗に求める、電話・対面・メールを問わず要求を繰り返す)
- 長時間の対応要求、拘束的な行動(電話・対面等を問わず長時間にわたり一方的に自己主張を行う等の行為、居座り等)
- 緊急対応以外の、休日や深夜等対応時間外の呼び出しやプライバシー侵害行為
- 社会通念上過剰なサービス提供の要求(合理的理由のない要求と強要)
- 契約の範囲を超えた無償対応の要求、商品交換や返金、金銭補償の要求
- 同じ要望や執拗な言動、お問い合わせの過剰な繰り返しの行為
- 合理的理由のない当社への謝罪要求や当社社員及び関係者への処罰の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷

【カスタマーハラスメントへの対応】

上記の対象となる行為があったと当法人が判断した場合は、従業員保護の為、毅然とした態度で対応いたします。

当法人がお客様との良好な関係を築くことが難しい、また悪質と判断した場合には、社内において事実関係の正確な確認を行い、場合によっては取引の停止及び解除、警察・弁護士に相談等のうえ、適切な対処をさせていただきます。

【カスタマーハラスメントに関する社内の活動】

カスタマーハラスメントから従業員を保護するため、会社として適切な認識や対応が出来る体制を整備しています。

また、カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアに努め、再発防止に取り組めます。