

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. 概要

株式会社 エルアイシーは、理念や方針を実現するために、法令遵守のもと、会社とお客様、そのご家族、関連事業所や取引業者様との信頼関係、協力関係が必須であると考えております。

一方で、一部のお客様からのご要望が、常識の範囲を超えた人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等、従業員の尊厳を傷つけるものである場合がございます。これらの言動や行為は、適切な業務遂行が妨げられるだけでなく、当社従業員の尊厳を傷つけるものであり、職場環境の悪化を招く重大な問題と認識しております。

当社は、従業員が心身ともに健やかに安心して業務に従事できる環境づくりのため、「カスタマーハラスメントに対する行動基本方針」を策定しました。

2. カスタマーハラスメントについて

お客様からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為(以下、「カスタマーハラスメント」という)は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント 防止対策についての検討会」報告書において言及されているハラスメント行為となります。

労働契約法第5条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、社員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務があります。

以上のことから、カスタマーハラスメントから社員を守り、全ての社員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が会社にはあると考えております。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

当社では、お客様やそのご家族、取引先等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の尊厳または就業環境を損なうおそれのある行為を、カスタマーハラスメントの対象とします。

なお、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

<お客様やそのご家族等からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等>

1. 社員個人に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等

具体的行為の例

- (1) 身体的暴力(ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為等)
- (2) 精神的暴力(大声で威圧する、怒鳴る、恫喝的な表現を用いる、脅迫する、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為、土下座の強要等)
- (3) セクシャルハラスメント(必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他社員が嫌がる性的な行為をするなど)
- (4) 社員個人に対する誹謗中傷(インターネット、SNS上でのものを含む)・社員個人に対する威迫、脅迫・社員個人の人格を否定する発言・社員個人を侮辱する発言
- (5) その他、上記に準じる行為

<お客様やそのご家族等からの過剰または不合理な要求>

1. 合理的理由のない謝罪の要求
2. 社員に関する解雇等の会社内処罰の要求
3. 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
4. 契約等により想定されるサービスを著しく超える要求
5. 対応が著しく困難または対応が不可能な要求
6. 不当または過大な損害賠償の要求
7. その他、上記に準じる行為

<お客様やそのご家族等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束>

1. 合理的な理由のない長時間の拘束、居座り、不退出
2. 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
3. その他、上記に準じる行為

<お客様やそのご家族等からのその他ハラスメント行為>

1. お客様やそのご家族等からのプライバシー侵害行為
2. お客様やそのご家族等からのその他各種のハラスメント
3. その他、上記に準じる行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

1. 従業員を保護するため、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し適切な対応ができるよう体制を整備するとともに、相談窓口対応者が適切に対応できるようにします。
なお、相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、相談したことを理由に社員として不利益な取扱いはされないこととします。
2. カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを最優先に努めます。その上で、再発防止に向けた措置を講じます。
3. カスタマーハラスメントに対しては合理的及び理性的な話し合いを求めます。
4. カスタマーハラスメントに関して、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
5. カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
6. カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用をお断りさせていただく場合があります。
7. カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。