
カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、皆さまが安心して健康に暮らせる未来の実現に向け、「お客様第一主義」のもと、社会課題の解決に全力で取り組んでいます。

この使命を果たし、質の高いサービスを提供し続けるためには、当社従業員・関係者（以下「当社従業員等」といいます。）が情熱を持って挑戦し、健やかに働ける環境が欠かせません。

私たちは、お客様やパートナーの皆様との信頼関係を大切にするとともに、当社従業員等の尊厳を傷つける行為（カスタマーハラスメント）から組織として従業員を守り、誰もが自分らしく輝ける環境づくりに努めてまいります。

2. カスタマー（お客さま等）の定義

本方針における「お客さま等（カスタマー）」には、当社サービスの利用者のみならず、以下の者を含みます。

- 当社と契約関係にある取引先（地方自治体を含む）およびその役職員、従業員等
- 業務遂行上、対応を要する者（サービス提供先の地域住民その他の第三者を含む）
- その他、当社が提供するサービスに関連して接触が生じる第三者

3. カスタマーハラスメントの定義

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」の記載を参考に、当社ではカスタマーハラスメントを「お客さま等による妥当性を欠いた要求、妥当性がある場合であっても社会通念上不相当な言動等により、当社従業員等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具体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、身体的な攻撃行為
- 威迫、脅迫、威嚇行為、その他威圧的な言動、極めて乱暴な言動
- 侮辱、人格を否定する言動、その他の暴言
- 名誉を毀損する言動、経済的信用を毀損する言動
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社従業員等のプライバシーを侵害する行為
- 保証の範囲を超えたサポートの要求等社会通念上過剰なサービス提供の要求、当社の提供する商品・サービスと関係ない要求
- 合理的理由のない内容、態様での当社への謝罪要求、金銭等の補償の要求および当社従業員等への処罰の要求
- 同じ要望、クレームの過剰な繰り返しによる長時間の拘束行為、叱責行為
- 嫌がらせ、不必要な揚げ足取り、執拗な攻め立て、つきまとい、待ち伏せ行為等、当社従業員等に対して強い精神的ストレス、恐怖心を与える行為
- 自らの自殺・自傷を示唆する言動を繰り返すことにより、当社従業員等に対して強い精神的ストレスを与える行為
- 当社従業員等及び第三者の自殺・自傷を誘発又は示唆する言動
- その他、当社従業員等に、強い精神的ストレス、恐怖心を与える行為、又は看過できない程度の支障が生じる行為
- 公式ホームページ等における誹謗中傷および虚偽の情報発信、拡散、当社への虚偽の情報提供
- 当社従業員等を無断で撮影・録画する行為、音声等を録音する行為。また、当人の顔、肉声等が含まれる画像、動画、音声等を、当人に嫌悪感、不快感を与える方法で利用し又は拡散する行為
- その他、当社従業員等を保護する観点から悪質性が高い行為

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

本ポリシーに基づき、当社従業員等に対する要求、言動等がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、お取引の実施、カスタマーサービスの提供、その他当社サービスの一部又は全部の提供をお断りし、停止させていただくことがございます。さらに、当社が悪質な行為を認めた場合は、必要に応じ弁護士・警察等のしかるべき機関に相談の上、法的措置、刑事手続を含め厳正に対応いたします。

5. 当社における取り組み

- 本ポリシーによる企業姿勢の明確化、当社従業員等への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応手順の策定
- カスタマーハラスメントに関する当社従業員等への教育・研修の実施
- カスタマーハラスメントが発生した場合の相談・報告体制の整備