

三宅社会保険労務士法人カスタマーハラスメントに対する対応指針



三宅社会保険労務士法人

代表社員 三宅 禎之

三宅社会保険労務士法人は、お客様にご満足いただけるサービスを提供し、職員も安心して働ける環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対する対応指針を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

当法人は、労働施策総合推進法および厚生労働省の指針を参考に、職員に対するお客様からのクレーム・言動のうち、「当該クレーム・言動の要求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なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」を「カスタマーハラスメント」と定義いたします。

当法人は、お客様から頂戴する貴重なご意見やご要望に関して真摯に受け止め、お客様にご満足いただけるサービスの提供に取り組んでまいります。他方で、カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合においては、毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントとなる行為

下記の行為は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・職員に対する身体的な攻撃（暴行、傷害）および精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、暴言等）
- ・職員に対するセクシュアルハラスメント、ストーカー行為・言動および差別的な言動
- ・電話や来訪等での長時間拘束、継続的・執拗な問い合わせ、不退去等の行為
- ・社会通念上過剰なサービスの要求
- ・職員に対する SNS やインターネット上の誹謗中傷および職員等のプライバシーを侵害する行為
- ・職員や当法人の施設・業務スペースを無断で撮影、録画、録音等の行為
- ・当法人または、職員の信用を毀損させる行為
- ・当法人の施設・業務スペースへの許可のない立ち入りおよび許可やアポイントのない当法人への来訪

カスタマーハラスメントへの対応

当法人がカスタマーハラスメントに該当する言動と判断した場合、職員の心身のケアを最優先にした上で、サービスの提供や対応などをお断りさせていただく場合がございます。また、当法人が悪質な行為と判断した場合は、警察・弁護士などと連携し、法的措置も含め組織的に対応します。

未然防止のための取り組み

当法人での初期対応が不適切であれば、お客様の不満を増幅させ、結果としてカスタマーハラスメントに発展する恐れが考えられます。健全な関係を築くため、次のような取り組みを徹底します。

- ・言葉遣いや傾聴の姿勢などを徹底することに努め、対応力の向上を図ります。
- ・状況を正しく把握した上で、当法人に過失がある場合は真摯に謝罪し、規定に基づく適切な対応を迅速に行います。その場で判断できない場合には、安易に回答せず、確認の上であらためてご連絡します。
- ・いただいたご意見や対応事例を社内で共有・分析しサービスだけでなく、お客様対応プロセス全体の継続的な改善にいかします。