

ハラスメント防止に関する基本方針

2023 年 11 月 1 日

1.ハラスメント防止に関する考え（当社「ハラスメント防止のための基本方針」より）

- (1) ハラスメントに関する知識を持ち、行わない、行わせないことを徹底する。
- (2) 万が一ハラスメント問題が発生した場合は、事実を確認の上、速やかな被害者に対する配慮の措置、行為者に対する措置、再発防止に向けた措置等、適切な対応・処置を行う。
- (3) 役職員がハラスメントを行った場合は、社内処分を行う事がある。その際、就業規則/服務規律に違反する行為として、懲戒基準に基づき、行為の具体的内容、当事者同士の関係、被害者の対応、心情等を総合的に判断し、処分を決定する。
- (4) お客様からのハラスメントについても重大な問題と捉え、役職員の人権を尊重するため、お客様に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした姿勢で組織的に対応する。

2.カスタマーハラスメントについて

当社は、お客様に対して真摯に対応し、真の安心・安全をお届けするために、お客様のご意向やお客様を取り巻く環境等に沿ったサービスを提供することを心掛けます。一方、お客様からの妥当性のない要求、役職員の尊厳や人権を侵害する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の行為は、黙認されたり、見過ごされてはならない重大な問題と捉え、すべての役職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、組織として毅然とした対応をします。

(1) 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』の定義を「顧客等からのクレーム・言動のうち、その要求・お問合せ内容に正当な理由がないか、または一般的に通用しない方法や様子で要求・質問をされ、役職員の就業環境が害されるもの」と定めております。

(2) カスタマーハラスメントの行為例 (厚生労働省『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』より引用)

当社では、前述の定義に基づき次のような分類に該当する行為をカスタマーハラスメントと認定いたします。

- ・ 時間拘束型：
長時間にわたり、顧客等が役職員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。
- ・ リピート型：
理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。
- ・ 暴言型：
大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。
- ・ 威嚇・脅迫型：
「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力との繋がりをほのめかす、異常に接近 する等といった、役職員を怖がらせるような行為をとる。または、「対応しなければ株主総会で糾弾する」、「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける。
- ・ 権威型：
正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしてしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。
- ・ SNS/インターネット上での誹謗中傷型：
インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。
- ・ セクシュアルハラスメント型：
役職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

等