

株式会社 小林衛生公社
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、「美しいふるさと、地域の環境を守る」という基本理念の下、お客様にとっての最適なサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでまいります。また、お客様からお寄せいただくご意見、ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、近時においては、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など従業員の尊厳を傷つけることが社会問題とされています。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけではなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、株式会社小林衛生公社におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。

2. 当社における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を「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・威嚇、脅迫
- ・従業員の人格否定、差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当、過剰な要求
- ・会社や従業員の信用を毀損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・従業員へのセクシュアルハラスメント等いかなるハラスメント行為

3. 社内におけるカスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を構築します。

4. 社外へのカスタマーハラスメントの対応

- ・問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や弁護士等との連携の上、毅然と対応します。