

カスタマーハラスメント対応基本方針

はじめに

弊事務所は、お客様の事業の成功と成長に対して真摯に向き合い、お客様と共に成長するための質の高いサービスを提供することを心掛けております。

今後も、常にお客様の最善の利益を追求し最適なサービスをご提供するためには、弊事務所従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働くことができる環境を整備することが重要であると考えております。

一方で、一部のお客様より、弊事務所の所員に対する脅迫、ひどい暴言、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがございます。

これらの行為は、弊事務所の所員の人権を侵害し働きやすい職場環境を害するものです。お客様と弊事務所の従業員の人権を共に尊重し、お客様の信頼や期待に応えていくため、2025年1月1日付で「カスタマーハラスメントに対する基本方針(※)」を作成いたしました。

※リンク <https://www.mhlw.go.jp/content/11921000/000894063.pdf>

カスタマーハラスメントの定義

当事務所におきましては、厚生労働省の定義（2022年2月、厚生労働省公表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」）に基づき、カスタマーハラスメントを次のように定めます。

※リンク <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

「お客様からの要求・言動のうち、要求内容が法的な義務を超え妥当性を欠くもの、または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り、従業員の就業環境が害される恐れがあるもの。」

具体例として以下のような行為を想定しておりますが、あくまでも例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

該当する具体例

- 1.身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 2.威圧的な言動
- 3.土下座の要求
- 4.継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 5.拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 6.差別的な言動
- 7.性的な言動
- 8.職員個人への攻撃、要求

- 9.SNS やインターネットでの誹謗中傷
- 10.SNS やマスコミへの暴露のほのめかし
- 11.SNS やインターネットでの従業員の個人情報、事務所や従業員の信用を毀損させる内容の投稿のほか、従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断したもの
- 12.プライバシーを侵害する言動
- 13.過剰な要求（金銭補償、サービスの要求）
- 14.その他著しい迷惑行為

カスタマーハラスメントへの対応方針

これらの行為があったと当事務所が判断した場合、顧問契約の解除や、ご対応をお断りさせていただく場合がございます。さらに、当事務所が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をさせていただきます。万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力を宜しくお願いいたします。

今後も引き続き、お客様のご期待に応え、質の高いサービスの提供及びお客様の課題解決につながられるよう、より良好な関係を築いていけるよう努めてまいりますので、引き続きご協力お願いいたします。