

カスタマーハラスメントに対する基本方針

有限会社小安商店

1. はじめに

当社は「理想の空間の創造と、お客様の豊かな暮らしの実現」という基本理念の下、安全・安心で「心から快適と感じられる空間」を提供するため、お客様一人ひとり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います。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、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ものもございます。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ぐと考え、当社における「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、従業員の人格の否定・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棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿

する行為、従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI（※）ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. 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、**自身の心身の安全を最優先**します。カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法については、外部の研修やセミナー等を通じて自己研鑽に努めます。カスタマーハラスメントに関する外部相談窓口（弁護士・公的機関）を明確にし、警察等との連携体制を構築します。

【社内】 本社（代表取締役） 担当：小安徳長

電話：03-3834-2756 メール：munenori.koyasu@gmail.com

【社外】 法テラス上野 東京都台東区東上野 4-27-3 上野トーセイビル 6階

電話：0570-078304

【公的相談窓口】 警視庁 #9110（警察相談専用電話）、

東京都文京区区役所内広報戦略課（法律相談担当） 東京都文京区春日 1-16-21

電話：03-5803-1129

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、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、**警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応**します。