

はじめに

株式会社富士工業所では、すべてのお客様と誠実かつ公正に向き合い、お客様に対して質実剛健な製品・サービスを提供することを目指しています。これを実現するためには、社員一人ひとりが心身ともに健康で生き生きと活躍できる、安全で働きやすい職場環境を維持し、その能力を最大限に発揮する必要があります。

しかし、一部のお客様からの不当な要求や悪質な言動により、当社従業員が精神的・身体的に大きな負担を負う事態が発生することもあります。こうした行為を「カスタマーハラスメント」として位置づけ、従業員の安全と健康を守るために、適切な対応を取ることを基本方針といたします。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、働く社員の就業環境が害されるおそれがある行為を指します。

【該当する行為】

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動、性的な言動
- 社員個人への攻撃や要求
- 社員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

※上記のハラスメント行為の定義は、厚生労働省が定める「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」に基づいています。

【該当する例】※厚生労働省が定める「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」より抜粋

身体的な攻撃

- ・ 殴る、蹴る
- ・ つばを吐きかける



精神的な攻撃

- ・ 侮辱
- ・ 差別的な言動
- ・ 「税金泥棒」といった罵声



暴言

- ・ 大声、暴言で職員を責める
- ・ 大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し



脅迫

- ・ 物を壊す、殺すといった発言による脅し
- ・ SNS やマスコミへの暴露をほめかす
- ・ 対応者の周辺のものに対する暴力
- ・ 凶器を持参し見せつけながら、対応を要求

セクハラ

- ・ 職員へのつきまとい・プレゼント
- ・ 職員へのわいせつ行為や盗撮
- ・ 職員に対するわいせつな発言

揚げ足取り・言いがかり

- ・ 言葉尻を捉える・粗探しをしてくる
- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
- ・ 「態度が気に入らない」、「相槌が気持ち悪い」といった言いがかり

カスタマー・ハラスメントに対する方針【社外】

正当な理由のない過度な要求

- ・言いがかりによる金銭要求
- ・制度上対応できないことへの要求
- ・担当業務外の苦情
(自治体全体に関するもの、
国に関するもの等)

繰り返し

- ・同じ内容のクレームを繰り返す
- ・電話を終了してもすぐにかけ直してくる
- ・複数部署にまたがる複数回のクレーム

謝罪の要求

- ・謝罪を要求する
- ・土下座を要求する



権威型

- ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
- ・「自分の方がよくわかっている」「あなたのために言っている」と要望の実現を要求

非協力

- ・説明を聞いてくれない
- ・説明をしても納得・理解してくれない
- ・謝罪を受け付けてくれない

上司の要求

- ・上司や首長による対応を要求する



拘束

- ・長時間の電話
- ・職場外での拘束
- ・夜間の対応の要求
- ・職員の自宅への電話
- ・待ち伏せ、つきまとい

話し相手

- ・本筋とは関係のない話をする
- ・自己主張ばかりで話が進まない

人事への口出し

- ・特定の人物を名指しして「あいつをやめさせろ」
- ・「前の担当の方が良かったので戻せ」といった要求

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社はカスタマーハラスメントに対して、以下の姿勢で対応します。

- 従業員の安全と健康を最優先に考え、不当な要求や悪質な言動に対しては毅然とした態度で臨みます。
- 速やかに上司や管理部門に報告し、組織として対処します。
- 今後の取引及び対応の一切を停止いたします。
- 必要に応じて、警察への通報および法的手段を含む適切な措置を講じます。

社内に置ける取り組み

全従業員に対してカスタマーハラスメントに関する教育を実施し、適切な対応方法や心構えを周知徹底します。また、定期的な研修や情報共有を通じて、カスタマーハラスメントに対する意識向上を図ります。加えて、社外からの情報収集や専門機関との連携を進め、常に最新の情報を基に適切な対応を追求してまいります。

本方針を通じて、株式会社富士工業所は従業員の安全を守り、お客様に対しても公正で透明性のある対応を行うことをお約束します。