

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

株式会社IBIS 東海(以下「当社」という。)の理念や基本方針を実現するためには、事業者である当社とお客様であるパートナーさんやそのご家族並びに取引先の皆様の協力関係が必須であると考えております。そして、当社とパートナーさんがお互いに信頼しあい、スタッフも気持ちよく働くことができれば、結果としてパートナーさんの満足度向上及び課題解決につながるはずで、この指針は、それらを実現するために、パートナーさんにもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成させていただきました。

【カスタマーハラスメントについて】

顧客や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為(以下「カスタマーハラスメント」という。)は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。当社といたしましては、カスタマーハラスメントからスタッフを守り、全てのスタッフに気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えています。法的には、労働契約法第5条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、当社は、スタッフの心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

《顧客による暴力・暴言》

- ・個人に対する暴力・暴言・誹謗中傷
(インターネット、SNS上でのものを含む)
- ・個人に対する威迫、脅迫
- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言

《顧客による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《顧客による過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・当社スタッフに関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

《顧客によるその他ハラスメント行為》

- ・顧客によるプライバシー侵害行為
- ・顧客によるセクシュアルハラスメント
- ・顧客によるその他各種のハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】

《当社内での対応》

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各スタッフがカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談ができる環境づくりに努めます。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあったスタッフのケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

《当社のカスタマーハラスメントに対する対応》

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントを行われたパートナーさんに対しては、ご利用をお断り、または利用契約を終了させていただくこともございます。

【パートナーさんに対するお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、スタッフの心身の安全を確保し、パートナーさんとスタッフの対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、パートナーさんには以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為を行い、またハラスメント行為に加担しないこと
- ・スタッフ、パートナーさんを問わず、他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くのパートナーさんには既に上記事項を遵守していただいておりますが、パートナーさんとスタッフとのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力お願いいたします。