カスタマーハラスメントに対する基本方針

高知電子計算センターは、信頼されるサービスの提供が地域への貢献につながるとの信念のもと、企業の社会的責任を果たしてまいりました。「お客さま満足度の向上」を合言葉に、お客さまから寄せられる貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、よりご満足いただけるサービスの提供を目指して日々の業務に取り組んでおります。

当社は、従業員が心身ともに健康で安心して働くことのできる職場環境を整え、お客さまとの良好な関係を構築することが、より質の高いサービスの提供につながるという考えのもと「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。

これからも皆さまのご期待に沿えるよう、社員一丸となって努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下の通り定義いたします。

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求の内容が妥当性を欠くもの、また、要求の内容が妥当であっても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、当社の事業に従事する者の就業環境が害されるもの。

■対象となる行為

カスタマーハラスメントの具体例は以下の通りですが、これに限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）
怒声など必要以上に威圧的な言動、土下座などの要求
拘束的な行動（不退去、長時間の電話や居座り、監禁）
繰り返し・執拗な言動（何度も同じ要求を繰り返す、説明をさせる）
差別的・性的な言動
従業員個人への攻撃・要求
契約手続き等の履行に必要な情報の提供を拒否し、履行を強要する行為
許可なく従業員を撮影・録画・録音する行為
従業員の個人情報や写真・音声・映像をインターネット等へ公開する行為
不合理または過剰なサービスの提供の要求
正当な理由のない金銭・謝罪の要求

■カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、お客さま等へご説明の上、その場の対応を中断、またはお断りさせていただくことがございます。

また、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士などと連携し適切に対処いたします。

■従業員教育の実施

本方針に示した基本姿勢をすべての従業員に周知するとともに、お客さま等へ適切な対応ができるよう、従業員に対し必要な教育を実施します。

■従業員への対応

カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。