

カスタマーハラスメントに対する基本方針

お客様との信頼関係と、従業員が安心して働ける環境をともに大切にします。

遠鉄システムサービス株式会社は、お客様・お取引先等との信頼関係を大切にし、ご意見・ご要望に誠実かつ真摯に向き合い、より良い商品・サービスの提供に努めています。

また、遠鉄グループが掲げる「人を大切にして企業価値を高める」という考え方のもと、当社で働く従業員一人ひとりが心身ともに安心して働ける職場環境を整えることも重要であると考えています。

当社は、従業員の人権と尊厳を守り、安心して業務を遂行できる環境を確保するとともに、お客様・お取引先等へより良質な商品・サービスを提供していくため、本方針を定めます。

01 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、職場において行われる次の3つの要素をすべて満たす言動を、カスタマーハラスメントと定義します。電話、メール、SNS等を通じて行われる言動も含みます。

1

顧客等による言動

お客様、お取引先、施設の利用者、その他当社の事業に関係する方による言動であること。

2

社会通念上許容される範囲を超えた言動

当社の従業員が従事する業務の性質や、そのほかの事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えていること。

3

就業環境への影響

その言動によって、従業員の就業環境が害されること。

なお、正当なご意見やご要望までをカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。当社は、これらを商品・サービスの改善につながる大切な声として、引き続き誠実に受け止めます。

02 カスタマーハラスメントに該当する言動の例

次の例は代表的なものであり、これらに限られません。個々の状況を踏まえ、言動の内容や手段・態様、継続性などを総合的に判断します。

身体的・精神的な攻撃

- 腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつけるなどの暴力的な行為
- セクシュアルハラスメントに該当する言動
- 侮辱的・差別的な発言など、人格を否定する行為

威圧的・脅迫的な言動

- 恫喝、罵声、暴言、土下座の強要などの言動
- マスコミやSNS等への暴露、反社会的勢力とのつながりをほのめかす脅し

プライバシーの侵害・名誉毀損にあたる言動

- 従業員のプライバシーを侵害する行為
- 従業員を無断で撮影、録画または録音する行為
- SNS等へ、会社や従業員の信用を毀損する内容を投稿する行為

カスタマーハラスメントに該当する言動の例

状況に応じて総合的に判断します。

継続的・執拗な言動

- 同じ要求を過度に繰り返す行為や、電話・メール等で繰り返し連絡する行為
- 何度も同じ説明を求めるなど、業務に支障を及ぼす行為

拘束的な言動

- 電話や対面で長時間にわたり拘束する行為
- 施設から退去しない、不当に居座るなどの行為

正当な理由のない要求

- 商品・サービス、金銭または特別扱いを不当に要求する行為
- 謝罪や土下座を不当に要求する行為
- お客様の自宅等への訪問や、業務時間外の対応を不当に要求する行為
- 取引に際して、納期や価格に関し不当な圧力をかける行為

その他の不適切な言動

- 従業員を保護する観点から、悪質性が高いと当社が判断する言動

当社の従業員が、お取引先等の従業員に対して同様の行為を行わないよう、教育と啓発にも取り組みます。

03 カスタマーハラスメントへの対応

社外への対応

毅然とした対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員を守るため毅然と対応し、必要に応じて商品・サービスの提供や対応を中止します。

関係機関との連携

悪質な言動や犯罪行為に該当する可能性がある場合は、警察・弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

社内への対応

方針と手順の整備

対応方法や手順を定め、必要な従業員教育を実施します。

相談体制の整備

発生時に上司や社内相談窓口へ速やかに相談でき、会社として迅速かつ適切に対応できる体制を整えます。

従業員への配慮と再発防止

被害を受けた従業員の心身のケアに努めるとともに、事実関係を確認し、再発防止に取り組みます。相談したことを理由とする不利益な取扱いはい行いません。

取引先等への配慮

当社の従業員がお取引先等にカスタマーハラスメントを行わないよう啓発するとともに、事実確認等への協力を求められた場合は適切に対応します。

遠鉄システムサービス株式会社