

カスタマーハラスメントの方針作成に向けた検討ポイント

1. 貴社においてカスタマーハラスメントの懸念があるサービスはどのようなサービスでしょうか

例: 我々は～を提供しています。

2. 貴社がビジネスを通じて実現したい理念や世界はどのようなものでしょうか。

例: 我々は、「〇〇〇〇」という理念のもと、サービス「〇〇〇〇」を通じて、〇〇〇〇のような世界を実現することをミッションと考えています。

3. 貴社においてカスタマーハラスメントとして認定しうる行動は以下のうちどれでしょうか。

精神的な攻撃

- 人格を否定するような言動
- 侮辱的な言動
- 長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する

過大な要求

- 合理的理由のない謝罪の要求
- 従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- サービスとして提供していない内容の提供を強いる

個の侵害

- 個人に対する暴力
- 個人に対する威迫・脅迫
- 個人に対するセクシュアルハラスメント
- サービスの提供に関係ない情報を引出そうとする

4. 方針発表にあたって社内では実施をするアクションはありますか？

発生時の対応

- 万が一ハラスメントとみられるような事象が発生した場合、その事象がハラスメントに値する内容かどうか判断するための社内受付窓口の設置
- ハラスメントに値する可能性が高い場合、より客観的に評価を実施するために協力を仰げるよう、外部機関との連携強化

ハラスメント防止のための対応

- お客様対応に関する社員教育を強化するための施策を実施
- 外部講師を招いての社内研修の実施
- 実際に起きたケースの社内ナレッジ化に向けた共有、データ化、保存の強化

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

■方針作成の背景

私たち株式会社〇〇は、

前項問1を参照して、自社の事業の説明、その事業に対して「人」という資源がどれだけ大切かをご説明ください。

しかし、改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に則って考えた際、ハラスメントを疑われる言動をとるお客さまが、ごく僅かですが見受けられることも事実です。われわれサービス提供をしている者もお客さまと同じ感情を持つ「人」です。その点をご考慮いただくためにも、株式会社〇〇〇〇としてカスタマーハラスメントの定義と我々の考えを公表させていただくことにしました。

■方針作成の目的

前項問2を参考に、自社のミッション、実現したい世界についてご説明ください。

上記に共感いただいているお客さまとは、サポートも含めた弊社サービスの提供を通して気持ちよくコラボレーションしたいと考えています。これからも継続して、お客さまとより良い関係性を築くことができることを願って、方針を作成し、公表することになりました。

決してこの公表は、カスタマーハラスメントに対しての対策のみを目的としたものではありません。お客さまと株式会社〇〇〇〇のサービスとの関係性を築き、気持ち良いコラボレーションを通して、さらにお客さまへのサービスの提供品質も高めることを目的としています。今回の取り組みにより、対応者の精神負担を軽減することにより、サービス品質全体の向上を図ります。

今後も、ご利用いただく皆さまがご満足いただけるサービスを提供することができるよう、尽力いたします。

■対象とするカスタマーハラスメント

2019年6月5日公布、2020年6月1日に会社法上の大企業に対して施行となった改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）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、下記についてを想定しています。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。

精神的な攻撃

前項問3を参考に、自社に合わせた項目をご選択ください。

過大な要求

前項問3を参考に、自社に合わせた項目をご選択ください。

個の侵害

前項問3を参考に、自社に合わせた項目をご選択ください。

上記のような事象がみられた場合、株式会社〇〇〇〇としてサポートの対応遅延やサポート停止の措置を行う場合があります。

■カスタマーハラスメント防止を強化するための社内の対応

発生時の対応

前項問4を参考に、自社に合わせた項目をご選択ください。

ハラスメント防止のための対応

前項問4を参考に、自社に合わせた項目をご選択ください。

■参考資料

作成にあたり「[株式会社ヌーラボ/カスタマーハラスメントへの対応に関する方針](#)」を参考にしています。

■本文書の権利について

この「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針のテンプレート」は、個人・法人問わず、どなたでもご自由に改変し、使用いただくことが可能です。ヌーラボに許可を取ることなく、二次利用・商用利用を行うことができます。参考資料の段落をそのまま使用し、ヌーラボの文書を参考に作成したことを記載いただいた場合は、ヌーラボのSNS等でシェアし、利用者の広報活動に協力させていただきます。