

(公財) ひたちなか市生活・文化・スポーツ公社

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当公社は、顧客に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これら行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、顧客に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、顧客からこれらの行為を受けた際は、対応職員は上司に報告相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

当公社では、カスタマーハラスメントを「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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って、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 職員へのセクシャルハラスメント

2. カスタマーハラスメントへの対応（職場内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・ 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談対応者、相談窓口の設置など体制を整備します。

3. カスタマーハラスメントへの対応（職場外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察と連携の上、毅然と対応します。