

# 【カスタマーハラスメントの基本方針について】

## ■ゼロトレランスの原則

当社は、カスタマーハラスメントを絶対に許容しないものとし、顧客が従業員に対して不適切な言動や行為を行った場合には、適切な対応を取り、即座に対処することを従業員に要求します。

## ■対応手順の明確化

従業員がカスタマーハラスメントに遭った場合には、報告ルートを確認し、適切な担当者に報告することを促します。また、報告されたカスタマーハラスメントに対しては、速やかに調査を実施し、適切な対応を行います。

## ■従業員のトレーニングと教育

従業員に対して、カスタマーハラスメントの定義や予防・対応方法についてのトレーニングや教育を定期的に行います。また、顧客との適切なコミュニケーションやプロフェッショナルな態度を持つことを従業員に促します。

## ■顧客に対する行動規範の設定

顧客に対しても一定の行動規範を設定し、顧客に対して従業員や他の顧客への配慮や尊重を求めます。顧客に対しても、当社のポリシーに従った行動を期待し、不適切な言動や行為に対しては適切な対応を行います。

## ■報告と対応の記録の取得

カスタマーハラスメントに関する報告と対応の記録を適切に取得し、管理します。報告内容や対応の記録をもとに、再発防止策を検討し、適宜改善を行います。

## ■コミュニケーションチャネルの整備

従業員がカスタマーハラスメントを報告しやすい環境を整備し、報告者のプライバシーを尊重します。また、報告者を保護し、報復を防止するための措置を講じます。



カスタマーハラスメント  
企業マニュアル（厚生労働省）

