

カスタマーハラスメントに対する当社の考え方

はじめに

北洋システム開発株式会社（以下「当社」という。）は、「自主と自立を失わず、情報化ニーズを探り、ユーザーニーズにこたえる」を経営理念に掲げ、より優れたサービスの提供を目指し、日々業務に取り組んでおります。

一方で、当社のサービスをご利用される一部のお客さまから、暴言や不当な要求等の迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は従業員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当社は、お客さまからのご意見・ご要望につきましては、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、従業員を守るために「カスタマーハラスメントに対する当社の考え方」を策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当社ではカスタマーハラスメントを「お客さまからの妥当性を欠いた要求や、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、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

■対象となる行為

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動
- ・威圧的な言動
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・従業員の個人情報のSNSやインターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・許可のない従業員や施設の撮影、録画、録音
- ・正当な理由のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応

（社外対応）

- ・対象となる行為があったと当社が判断した場合、対応をお断りさせていただくことがございます。また、当社が悪質と判断した場合には、警察や弁護士に相談等のうえ、適切に対処いたします。

（社内対応）

- ・カスタマーハラスメント発生時の報告・相談体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法等を周知・啓発いたします。
- ・カスタマーハラスメントで被害にあった従業員をケアします。