

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当グループにおいては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を、グループ社内・社外に広く周知します。

株式会社 D&D マネージメント
代表取締役社長 竹村 嘉規

D&D グループ 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「お客様の理想への道を共に創り、常にその満足度を追及する企業であり続ける」という企業理念の下、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、D&D グループにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」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。

- 暴行、身体的危害
- 脅迫、威嚇
- 侮辱、人格否定、差別的行動
- 不当、過剰な要求
- 長時間、反復、執拗な言動
- 不当な個人情報等の要求
- 録音、撮影、SNS 等を利用した不当な行為
- 店舗、営業所、整備拠点等における迷惑行為
- その他

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様からの正当なご意見・ご要望には誠実かつ適切に対応します。

一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全および就業環境の確保を最優先とし、以下の対応を行います。

- 暴力行為、脅迫、性的言動その他従業員の安全確保が必要な事案については、従業員を顧客等から速やかに引き離し、原則として一人に対応させず、管理者その他複数の従業員・管理者等による組織的な対応を行います。
- 状況に応じて、対応の一時中止または終了、対応窓口の限定、来店・訪問または事業所への立入りの制限若しくは禁止、商品・サービスの提供停止その他必要な措置を講じることがあります。
- 暴力行為、脅迫、性的言動、執拗な要求その他悪質な行為については、警察、弁護士その他必要な外部専門機関に相談・通報し、連携して対応します。
- 被害を受けた従業員に対しては、心身の状況および本人の意向に配慮し、必要に応じて相談窓口や医療機関等につなげるなど、心理的・身体的負担の軽減に必要な支援を行います。
- 発生した事案について、個人情報およびプライバシーに配慮したうえで記録・検証し、対応方法、相談体制、教育・研修その他の再発防止策の検討・実施に活用します。

4. 従業員の保護等

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の取り組みを推進します。

当社は、従業員がカスタマーハラスメントを一人で抱え込むことのないよう、相談しやすい環境の整備に努めます。具体的な相談・報告の手順、対応権限、責任分担その他の運用事項は、別に定める「カスタマーハラスメント防止規程」その他の社内規程・マニュアルによるものとします。

- カスタマーハラスメントに関する方針、定義、該当行為例、対応方法等についての研修・教育の実施
- 社内外相談・申告・報告窓口および報告体制の整備・周知
- 管理者、相談窓口担当者その他関係者による適切なサポート体制の構築
- 発生事案の記録・共有および再発防止策の検討
- 必要に応じた警察、弁護士、産業医、医療機関、外部相談機関等との連携
- 被害を受けた従業員の心理的・身体的負担への配慮
- 相談、申告、通報または事実確認への協力等を理由とする不利益取扱いの禁止
- 相談者、被害を受けた従業員、関係者およびお客様等の個人情報およびプライバシーの保護

以上