

カスタマーハラスメントに対する基本方針

第1条(目的)

株式会社進路企画(以下「当社」)は、顧客、取引先、その他当社の業務に関係する者(以下「顧客等」という)の信頼と満足に応える質の高いサービス提供に努めるとともに、従業員が安心して働ける安全で健全な就業環境を確保するため、本方針を定めます。

第2条(基本方針)

当社は、顧客等からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善および品質向上に努めます。これらは当社にとって重要な機会であると認識しています。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動については、従業員の人格や尊厳を損ない、就業環境を悪化させるだけでなく、適切なサービス提供にも支障を及ぼすおそれがあるため、重要な問題として適切に対応します。

また、当社は顧客等との関係において、相互の人格及び尊厳を尊重し、いかなる立場においてもハラスメント行為を行いません。

第3条(定義)

当社は、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

「顧客等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の就業環境を害する行為」
なお、以下のいずれかに該当する場合を含みます。

1. 要求内容に妥当性が認められないもの
2. 要求の実現手段・態様が社会通念上不相当なもの

第4条(該当する主な言動)

以下に掲げる行為を、カスタマーハラスメントに該当する主な行為の例とします。
なお、以下は代表例であり、これらに限られるものではありません。

1. 不当な要求

- 要求に合理的理由がない、または商品・サービスと無関係な要求
- 契約・提供範囲を著しく超える要求
- 対応が著しく困難または不可能な要求
- 不当な損害賠償の要求

2. 攻撃的な言動

- 身体的攻撃(暴行、傷害等)
- 精神的攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- 人格否定、差別的または性的な発言

3. 威圧・拘束・執拗行為

- 威圧的な言動
- 継続的・執拗な繰り返し行為
- 長時間の拘束行為
- 不退去、居座り、監禁等の拘束的行為

4. その他の迷惑行為

- SNS・インターネット上での誹謗中傷やプライバシー侵害
- 盗撮・無断録音(録画)
- その他、従業員の就業環境を害する一切の行為

第5条(対応方針)

1. 冷静かつ丁寧な対応を基本としますが、不当な要求には応じません。
2. カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中断またはお断りする場合があります。
3. 当社は、個人任せにせず、組織として一貫した対応を行います。

第6条(対応措置)

当社は、事実関係を確認のうえ、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以下の措置を講じることがあります。

1. 注意喚起または行為の中止要請
2. 対応の中止または以降のサービス提供の停止
3. 悪質な場合の対応
 - 警察への通報
 - 弁護士を通じた法的措置

特に、暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当し得る行為については、厳正に対処します。

第7条(従業員の保護および支援)

当社は、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員に周知します。また、相談内容および関係者のプライバシーを適切に保護するとともに、相談・報告を理由とした不利益な取扱いは一切行いません。

第8条(顧客および取引先の皆様へのお願い)

本方針は、すべての従業員が安全かつ健全な環境で働くことを確保し、顧客等に対して継続的に質の高いサービスを提供するために定めています。
何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。