

カスタマーハラスメントに対する基本方針

平素より、コンパッソ社会保険労務士法人に格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当法人は、お客様への質の高い専門サービス提供を最優先に考え、お客様との信頼関係の構築に日々努めております。お客様からの建設的なご意見やご要望には真摯に耳を傾け、サービス品質の向上に最大限努めてまいります。

一方で、お客様からの言動が、当法人従業員の人格を否定したり、業務の適正な遂行を著しく妨げたりする、いわゆるカスタマーハラスメント行為は、従業員の心身の健康を損なうだけでなく、お客様への安定したサービス提供にも支障をきたしかねません。

全てのお客様に安心してご相談いただける健全な環境を維持し、かつ従業員が健全な精神状態で業務に専念できるよう、この度、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

当方針におけるカスタマーハラスメントとは、お客様からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える行為で、従業員の就業環境を害する、またはその可能性のある行為を指します。具体的には、以下のような行為が該当します。

- * 威圧的、脅迫的な言動、または身体的・精神的な攻撃
- * 性的な言動、ハラスメント（セクシャルハラスメント、モラルハラスメント等）
- * 土下座の強要など、社会通念上不当な要求
- * 長時間・過剰な拘束、執拗な連絡
- * 差別的な言動
- * 個人情報の不適切な要求
- * その他、常識の範囲を逸脱した言動や要求

2. 当法人の基本姿勢

当法人では、いかなる理由であっても、従業員に対するカスタマーハラスメント行為は決して容認いたしません。

従業員の心身の安全と健康は、お客様へ質の高いサービスを継続的に提供するための基盤であると認識しており、当法人の重要な責務の一つとして、従業員をハラスメントから守

ります。

3. 具体的な対応について

当法人では、カスタマーハラスメント行為に対し、毅然とした態度で対応いたします。具体的な対応としては、以下の措置を講じる場合があります。

- * 当該行為の中止を求める注意喚起
- * 責任者からの厳重な警告
- * サービス提供内容の見直し、制限、停止
- * 今後の取引をお断りする措置
- * 警察への通報、法的措置（損害賠償請求等）の検討

これらの対応は、お客様への安定したサービス提供と、従業員の健全な就業環境を維持するために必要な措置として、客観的な事実に基づき、慎重に判断の上で実行いたします。また、ハラスメントを受けた従業員に対しては、心のケアを含めた適切なサポートを行います。

4. お客様へのお願い

当法人では、お客様との良好なコミュニケーションを通じて、より良いサービスを提供していきたいと考えております。全てのお客様に、従業員へのご理解とご配慮を賜りますようお願い申し上げます。皆様のご理解とご協力が、当法人のサービス品質向上と、お客様への継続的な貢献に繋がるものと確信しております。

今後とも、コンパッソ社会保険労務士法人をよろしくお願い申し上げます。

コンパッソ社会保険労務士法人

代表社員 田中 穰