

カスタマーハラスメントポリシー

カスタマーハラスメントに対する方針について

はじめに

北海道エネライン株式会社は、基本理念として『北海道の全ての人々のために』を掲げており、『地域社会や環境に思いやりをもつこと』を常に心に持ちながら、全従業員がお客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、お客様に満足いただけるサービスを提供するよう、日々業務に取り組んでおります。

お客様に質の高いサービスをご提供するためにも、北海道エネラインで働く従業員一人ひとりの尊厳が傷つけられることなく、心身ともに健康で、安心して働くことのできる職場環境づくりが不可欠と考えております。

そこでこの度、従業員が心身ともに安心して働ける環境を守り、さらにお客様にご満足いただけることを目的として、「北海道エネライン カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしました。

1.カスタマーハラスメントに対する考え方

北海道エネラインは、従業員の人権を尊重し、心身ともに安心して働ける環境を守るため、さらにお客様への質の高いサービスを継続的にご提供するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応いたします。

従業員がカスタマーハラスメントと疑われる行為を受けた際は、上長等に報告・相談することとしており、相談があった際には個人の対応とせず、組織的に対応いたします。

お客様に快適な空間でサービスをご提供できますよう、より良い環境整備に取り組んでまいります。

2.カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省発行の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』に準じて、『お客様からのクレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または、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・態様が業務上及び社会通念上不相当なものである、当該手段・態様により北海道エネラインで働く従業員の就業環境が害されるもの』をカスタマーハラスメントの定義といたします。

【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。

- ・ 提供する商品・サービスの不満を何度も繰り返し、精神的ストレスを与える行為
- ・ 合理的な範囲を超える長時間の対応、拘束する行為
- ・ 従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- ・ 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・ 合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出しの要求
- ・ 要求が通らない場合、言葉尻を捉え揚げ足をとる行為
- ・ 継続的な言動、執拗な言動、威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
- ・ 従業員の個人情報等の SNS／インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、罵声、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 従業員個人への攻撃や土下座の要求
- ・ 従業員等のプライバシーを侵害する行為
- ・ 必要以上に自分の権威を誇示し、特別扱いの要求、文章での謝罪を要求する行為
- ・ 関係者以外立ち入り禁止区域への侵入、居座り行為

3.カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、必要によりお客様対応等をお断りさせていただく場合があります。

また、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携するなど、組織的に毅然と対応いたします。

4 北海道エネラインにおける取組

- ・ 本方針による企業姿勢の明確化と従業員への定期的周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対処方法の策定と相談・報告体制の整備
- ・ 北海道エネラインで働く従業員への教育・研修の実施