

— 弊社をご利用・関係される皆様へ —

社会保険労務士法人幸和会は、弊社で働く職員一人ひとりの人格、尊厳及び安全を守り、安心して業に従事することのできる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めています。

弊社をご利用になる皆様、その他弊社と関係を有する皆様から寄せられる正当なご意見、ご要望、ご指摘等については、真摯かつ誠実に対応し、弊社の業務及びサービスの改善につなげてまいります。

一方、要求の内容が不当なもの、又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する言動については、カスタマーハラスメントとして、職員個人ではなく組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントが認められた場合の対応

- ・ 職員が対応困難又は危険であると判断した場合には、速やかに管理者へ報告し、複数名による組織的な対応に切り替えます。
- ・ カスタマーハラスメントに該当する言動が継続する場合、電話については原則として 20 分を超えない範囲、対面については原則として 30 分を超えない範囲で対応を終了することがあり、職員の安全が脅かされるおそれがある場合には、時間にかかわらず直ちに対応を中止し、職員を退避させる場合があります。
- ・ 職員の安全確保及び個人情報保護の観点から、職員が執務中に着用する名札等の表記、電話又は窓口で自己を紹介する場合についても、「職員」等の呼称を用いることがあります。
- ・ また、職員の氏名、住所、連絡先その他の個人情報については、その開示をお断りする場合があります。職員に対する無断の録音、録画、写真撮影等については、中止を求めることがあります。
- ・ 不当な言動について注意又は警告を行った後も改善がみられない場合、又は行為が重大若しくは悪質である場合には、応対の中止、退去要請その他必要な措置を講じることがあります。
- ・ 暴力、脅迫その他犯罪に該当する可能性のある行為については警察に通報し、SNS 等による誹謗中傷、名誉毀損その他法的な対応を必要とする事案については、顧問弁護士、その他の専門家と連携し、必要な措置を講じることがあります。

弊社は、カスタマーハラスメントへの対応に当たっても、一方的に対応を拒絶するのではなく、正当なご意見、ご要望等とカスタマーハラスメントを適切に区別し、可能な限り建設的な対話を通じて問題の解決に努めます。

職員が安心して業務に従事し、皆様に適切なサービスを提供できる環境を維持するため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。