

カスタマーハラスメントに対する方針

1. 基本方針（骨子）

私たちは、安心・安全なシルバー事業をお届けするために、常にお客様に寄り添い質の高いサービスの提供を目指します。そのため、お客様のご意見・ご指摘には真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方、暴言や暴行などの著しい迷惑行為など（カスタマーハラスメント）に対しては、会員や役職員の人権および就業環境を害するものとして、毅然と行動、対応してまいります。

※悪質な言動および犯罪行為に対しては、しかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様または第三者（取引先含む）からの優越的な立場を利用した「法規に反する行為」、および「これにつながりかねない行為」、または「義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為」により、会員や役職員の就業環境が害されること。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例 ※具体的な行為は別紙を参照

- ・ 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・ 脅威を感じさせる言動
- ・ 過剰な要求
- ・ 暴行
- ・ 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）
- ・ 業務スペースの立ち入り
- ・ 会員や役職員を欺く行為
- ・ 会社・会員・役職員の信用を棄損させる行為（SNS投稿など）
- ・ セクシャルハラスメント（盗撮、わいせつ行為、発言、つきまといなど）

・暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など

- ・大声、言葉遣いが荒い話し方、「バカヤロー」などの発言
- ・「〇〇(特定の性別を指して)のくせに」「男性の上司を出せ」などの差別的な発言
- ・容姿を揶揄する発言、能力を否定する侮辱的な発言

・脅威を感じさせる言動

- ・「殴ってやる」「殺すぞ」「SNSで拡散させる」などの脅迫的な発言
- ・反社会的な勢力などをほのめかす発言

・過剰な要求

- ・規定やルールを超えた多額の補償金などの特別対応の要求
- ・「家まで謝りに来い」「土下座しろ」などの実現不可能な要求
- ・会員や役職員の態度が気に入らないなど、理不尽な理由での慰謝料などの金銭の要求

・暴行

- ・会員や役職員を殴るなどの暴力行為
- ・身体を押す、肩を掴む、手をはたく、ものを投げる、飲み物をかける、傘を振り回すなど、会員や役職員が危険を感じる行為

・業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）

- ・居座り、長時間の電話など、正当な理由がない会員や役職員の長時間拘束
- ・話のすり替え、揚げ足取りや執拗な攻め立てによる会員や役職員の長時間拘束
- ・同じクレームの繰り返しによる著しい業務妨害、不合理な問い合わせの複数回繰り返し
- ・常習的な同じクレームの繰り返し

・業務スペースの立ち入り

- ・事務所への押し入り・居座り

・会員や役職員を欺く行為 ※明らかに事実と異なる言動をするなど

- ・不正行為の強要（法令違反、倫理的に問題ある行動の強要）
- ・業務結果への虚偽申告（業務結果や時期が依頼内容と違うなど、明らかに事実と異なる発言）
- ・虚偽の就業申告や材料費の請求、など

・会員・会社・役職員の信用を棄損させる行為（SNS投稿など）

- ・事実に反する会社や職員への誹謗中傷のSNSへの投稿
- ・就業場所、事務所などでの対応状況の録音・録画データのSNSへの投稿
- ・事実でないことや、事実を誇張した虚偽を含んだ内容の流布・インターネット上での掲載

・セクシャルハラスメント（盗撮、わいせつ行為、発言、つきまといなど）

- ・性的な言動、つきまといにより身体的または精神的に苦痛と感ずる行為
- ・盗撮