

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

一般財団法人日本財団電話リレーサービスでは、サービスの利用者やお問い合わせ者の皆さまからいただく貴重なご意見・ご要望に対して、誠実かつ丁寧な対応に日々取り組んでおります。

一方で、職員等が安心して業務に取り組める就業環境の確保も重要であるという考えのもと、以下の通り「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することといたしました。

1. 用語の定義

①「カスタマーハラスメント」

当財団においては、サービスの利用者やお問い合わせ者の皆さま等※(以下「顧客等」といいます。)からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員等の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

※カスタマーセンターにお問い合わせされる方だけでなく、利用者・相手先を含む電話リレーサービス・ヨメテルを利用するすべての方、また、体験登録会やブース出展、出前窓口など、現地に直接お越しくださる方を含みます。

行為例:

- ・大声・怒鳴り声・人格否定などの暴言
- ・繰り返しの要求や長時間の不当な拘束
- ・対応した職員等の言葉遣いや言葉尻を捕らえて執拗に指摘をする行為
- ・謝罪の強要・土下座の要求・特定の職員等個人への攻撃
- ・身体的接触、物を叩く、机を蹴るなどの威嚇行為
- ・「名前を言え」「責任者を出せ」といった威圧行為の連続
- ・許可のない録音・撮影の強要
- ・SNS等での従業員の個人情報等の投稿、誹謗中傷・名誉毀損の投稿
- ・性的な言動・差別的発言
- ・サービス範囲外の無理な補償・要求

上記の定義および行為例は、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」を参考にして策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

②「職員等」

財団の業務に従事するすべての者(業務委託先等を含みます)が該当します。

2. 財団内部の対応

職員等に対し、カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を繰り返し実施します。カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができるよう当財団内におけるサポート体制を構築します。

3. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

当財団がカスタマーハラスメントと判断した場合は、職員等を守るため毅然とした対応を行い、必要によりサービスの提供や顧客等との対応を中断、又は以後お断りさせていただく場合があります。カスタマーハラスメントのうち、当財団が悪質なものと判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。