

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社シイエヌエス（以下「当社」といいます）は、お客様・お取引先の皆様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めています。一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動や、社会通念上相当な範囲を超える要求等は、従業員の就業環境を害し、安心して働くことのできる環境やサービスの提供にも影響を及ぼす可能性があります。当社では、従業員一人ひとりが安心して能力を発揮できる職場環境を守ることが、お客様へのより良いサービスの提供につながると考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の指針を踏まえ、お客様、お取引先その他当社の事業に関係する方からの言動のうち、業務の性質や状況等に照らして社会通念上許容される範囲を超えた言動により、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と考えます。なお、お客様等からの正当なご意見、ご要望、苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。当社では、いただいたご意見やご指摘について真摯に受け止め、サービスの改善に努めてまいります。

2. カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為

以下は一例であり、これらに限るものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的または執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的な範囲を超える長時間または複数回に及ぶ拘束）
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社で働く従業員個人への攻撃や要求
- 当社で働く従業員の個人情報等の SNS またはインターネット上への投稿、写真・音声・映像等の公開
- 不合理または過剰なサービス提供の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社では、お客様・お取引先の皆様からのご意見やご要望には、誠意をもって対応いたします。一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員を守るため、組織として対応し、必要に応じて対応を中止させていただく場合があります。また、行為が悪質であると判断した場合や、犯罪行為に該当する可能性がある場合には、警察、弁護士、その他の関係機関と連携し、適切に対応する場合があります。

4. 当社の取り組み

- 従業員のための相談対応体制および外部関係機関（弁護士、警察等）との連携体制の整備

- カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定、対応マニュアルの整備
- カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法についての従業員への研修の実施
- カスタマーハラスメント発生時の従業員の心身のケアおよび再発防止のための取り組み