

新明和工業株式会社 お客様センター

『カスタマーハラスメントに関する考え方』

お客様センターの考え方を公表する背景

私たち、新明和工業株式会社 お客様センター（以下、当センター）は、スローガンで掲げる「ワンランク上の《ありがとうと言われる対応》を目指して」の実現に向けて、良いサービスを提供し、社会に貢献することを目指しております。

そして、良いサービスを提供するためには「ユーザーファーストに徹底的にこだわること」「そのサービスを支える社員とその家族のウェルビーイング（幸福）の向上」の両方が重要と考えています。

日頃、多くのお客様にご利用いただき、数多くのお問い合わせや貴重なご意見を頂戴しております。

継続的に当センターをご利用いただくとともに、良い関係を築かせていただいているお客様もいらっしゃる一方で、ごくわずかではございますが、社員に対する暴言や過剰な要求にあたる行為も見受けられます。

大事なお客様との関係をより良いものにすることはもちろん、上記のような行為から社員を守ることも、良いサービスを提供するためには不可欠と考え「カスタマーハラスメントに関する考え方」を作成いたしました。

対象となる行為

厚生労働省による[[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)]^{※1}PDFダウンロード（9.6MB）に基づき、当センターではカスタマーハラスメントを以下の通り定義します。

「顧客等からのクレーム・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、社員の就業環境が害されるもの」
カスタマーハラスメントの具体例は以下の通りですが、これらに限るものではありません。

※1 厚生労働省ウェブサイト「職場におけるハラスメントの防止のために」より

暴力・暴言

- 威迫・脅迫・威嚇行為
- 当センター社員を侮辱する発言・文章
- 当センター社員の人格を否定する発言・文章
- 暴力行為

過剰・または不合理な要求

- 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- 規約範囲を超えた返金や補償の要求
- 同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- 合理的理由のない謝罪要求
- 当センター社員への処罰の要求
- 許可・アポイントの無い当センターおよび関連施設への来訪
- 対面での対応要求

その他ハラスメント行為

- 当センター社員へのプライバシー侵害行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷

カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと当センターが判断した場合、サービスの提供やカスタマーサポートの対応をお断りさせていただく場合がございます。

また、当センターが悪質と判断した場合には、警察・弁護士に相談等のうえ、適切に対処いたします。

社員への周知・啓発策

当センターでは社員向けに以下を実施しております。

- カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法について研修を実施します。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- カスタマーハラスメント被害にあった社員のケアを最優先に努めます。
- より適切な対応を実施するために外部専門家（産業医等）と連携します。

引き続きご理解とご協力のほど、よろしく願いいたします。