「カスタマーハラスメント対応方針」

シナノケンシスタッフサービス株式会社は、「誠実な行動と公正な判断で、信頼を高めましょう」をグループ企業理念の 1 つである「ASPINA メンバーの行動指針」のうちに掲げています。この行動指針に基づき、当社はお客様からのご相談・お問い合わせおよびご指摘に対して、お客様の立場を尊重し、お客様にご満足いただくよう誠意をもって取り組んでまいります。

一方で、ごく一部ではありますが、社員に対する過剰な要求や、暴言・脅迫等のカスタマーハラスメントが見受けられることがあります。これらの行為は、社員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものであり、当社として決して容認できるものではありません。当社は以下の方針を定め、カスタマーハラスメントから社員を守ります。

１．カスタマーハラスメントの定義

当社は、令和 8 年厚生労働省告示第 51 号に基づき、「職場において行われる顧客等の言動であって、社員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、社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定義します。

２．対象となる行為

・要求に理由がない、または商品・サービス等と全く関係のない要求
・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
・対応が著しく困難な、または対応が不可能な要求
・不当な損害賠償要求
・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
・以上に類するもので、社会通念上許容される範囲を超えるとみなされるもの

３．カスタマーハラスメントへの対応

・当社が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、お客様対応をお断りさせていただきます。
・カスタマーハラスメントには、社員単独ではなく会社として毅然と対応し、社員を守ります。
・当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談の上、法的措置を行う場合があります。