

株式会社エムケイシステム「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

私たち（以下、当社）は、「人にやさしいシステムの提供で社会に貢献する」という経営理念に基づき、業務を効率化し、付加価値創造支援を行っております。

日々、多くのお客さまから頂く貴重なご意見やご要望をもとに、お客さまにご満足いただき安心してご利用いただけるシステムの提供に取り組んでいます。

また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員等の就業環境を適正に保つことは、今後の当社サービスの継続的な提供において非常に重要です。当社は、大切なお客さまとの関係を良好に保つだけでなく、従業員等を守り、安心して働くことができる職場環境を整えることが、より良いサービスの提供に不可欠であると考え「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を作成しました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

職場において行われる①顧客等の言動であって、②当社の労働者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、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの。

カスタマーハラスメントの主な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。

身体的・精神的攻撃 (暴力・暴言)	・ 威迫・脅迫・威嚇行為 ・ 侮辱や人格を否定する差別的な言動 ・ 暴力行為
過剰・または不合理な 要求	・ 社会通念上不当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や当社社員への処

	罰の要求 長時間の拘束 (不退去、長時間の電話・居座り、監禁、)
その他ハラスメント行為	- プライバシー侵害行為 - セクハラ、ストーカー行為・言動 - SNS やインターネット上での誹謗中傷 (写真、音声、映像の公開)

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する社内相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- 当社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。