

カスタマーハラスメント防止基本方針

ー 安心して働ける環境と信頼あるサービス提供のために ー

はじめに

当事務所では、すべての職員が安心して働ける環境を守り、クライアントの皆さまへより良いサービスを提供するために、カスタマーハラスメント防止の基本方針を定めました。

カスタマーハラスメントは、職員だけでなくクライアントにとっても信頼関係を損なう行為であり、結果としてサービスの質を低下させる原因となります。

この方針を通じて、職員とクライアントの双方が安心できる関係を築き、長期的で良好な協力関係を維持していくことを目指します。

1. 目的

本方針の目的は、職員の心身の安全と尊厳を守ることにあります。

職員が安心して業務に取り組めることで、クライアントに対してより丁寧で誠実な対応を行うことが可能となり、結果として質の高いサービス提供につながります。

「職員の安心＝顧客満足度の向上」という考えを基盤に、双方が安心できる職場環境と利用環境の実現を図ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、サービスを利用する立場にある方が、職員に対して不適切な言動や行為を行い、業務に著しい支障や負担を与えることを指します。

具体的な行為例

- 過度な要求や、実現が困難な納期の強要
- 侮辱的な発言、人格を否定するような言葉遣い
- 威圧的・脅迫的な態度による不安や恐怖の付与
- プライバシーや業務に関係のない情報の執拗な詮索
- 大声・長時間の苦情・同じ要求を繰り返すなど、心身に過大な負担を与える行為

これらは、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、円滑な業務遂行を妨げ、組織全体のサービス品質を低下させる要因となります。

3. 発生時の対応手順

当事務所では、カスタマーハラスメントが発生した場合、以下の対応を徹底します。

1. 早期発見と報告

職員が少しでも不安を感じた時点で直属の上司または管理部門に報告することを義務とします。迅速な対応が被害の拡大防止につながります。

2. 安全確保と冷静な対応

職員の心身の安全を第一とし、必要に応じてその場から離れることを認めます。クライアントに対しては誠実さを失わず、冷静な態度を保ちながら問題解決を目指します。

3. 記録管理

事案の内容・発生状況・会話の経過をできる限り詳細に記録し、証拠を保全します。記録は再発防止や改善策の検討に役立てます。

4. 必要措置

状況に応じて、クライアントとの取引関係の見直し、業務委託の終了、契約解除といった措置を講じることがあります。これらは事務所の方針と法令に基づき、適切に行います。

4. 職員への支援と教育

当事務所は、職員が安心して働き続けられるよう、継続的な支援を行います。

教育・研修

定期的に研修を実施し、カスタマーハラスメントに対する理解を深め、実際の場面で適切に対応できるスキルを習得します。

相談窓口の設置

匿名での相談も可能な窓口を用意し、職員が気軽に相談できる体制を整えています。相談内容は秘密を厳守し、心理的安心を確保します。

心理的支援

ハラスメントにより精神的ダメージを受けた職員に対しては、外部専門家によるカウンセリングを提供し、心身の回復を支援します。

5. 職場環境の改善

カスタマーハラスメントの防止は、単なる対応マニュアルにとどまりません。

職員一人ひとりが働きやすい環境を維持し、互いを尊重する文化を醸成することが重要です。

日常的なコミュニケーションの活性化

業務負担の偏りを是正する働き方改革

クライアントへの誠実な接遇を徹底

これらを実現することで、事務所全体の雰囲気が改善され、よりよいサービス提供につながります。

6. 発生時の処分

万が一、カスタマーハラスメント対応が不十分であった場合、責任者や関係職員に対して改善命令や処分を行うことがあります。これは、組織としての再発防止を徹底するためのものです。

7. 適用範囲

本方針は、当事務所に所属するすべての職員に適用されると同時に、すべてのクライアントに公平に適用されます。

クライアントの皆さまにおかれましても、本方針の趣旨をご理解いただき、ご協力をお願い申し上げます。

令和7年9月9日

合同会社ドリームダイエットプロジェクト

代表 鈴木 洋和