カスタマーハラスメント基本方針

はじめに

私たちは、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

私たちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応いたします。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応いたします。

このような対応により、お客様との健全な関係を維持すべく、お客様から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めました。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを次のとおり定義いたします。

お客様からのお申し出に対して、その要求内容が妥当性を欠く場合や、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、当該言動により従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの観点からカスタマーハラスメントの該当性を判断いたします。

該当する行為（対象行為）

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

【要求の内容が妥当性を欠く場合】

・提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合

・要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

【要求を実現するため手段・態様が社会通念上不相当な言動】

・身体的な攻撃（暴行、傷害）

・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）

・土下座の要求

・継続的（繰り返し）、執拗な言動

・拘束的（不退去、居座り、監禁）な行動

・性的な言動　等

【要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの】

・商品交換の要求

・金銭補償の要求　等

カスタマーハラスメントへの対応について

　カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、対応をお断りする場合があります。さらに悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と相談のうえ、適切に対処いたします。

リトル・サイエンティストにおける取り組み

　本方針によるカスタマーハラスメントに対する企業姿勢の明確化、および従業員への周知・啓発

　カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定

　カスタマーハラスメントやお客様応対に関する教育・研修の実施

　カスタマーハラスメントを受けた従業員のための相談対応体制の整備