

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

一般財団法人食品分析開発センターSUNATEC(以下:当財団)はお客様にご満足いただけるサービスを提供するため、お客様のご要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当財団のサービスの改善・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、お客様の要求内容や言動に、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力などのカスタマーハラスメントがあった場合、職員の尊厳が傷つけられ、サービスの提供にも悪影響を及ぼす可能性があります。お客様に一層ご満足いただくサービスを提供するためには、職員がやりがいを感じ、安心して働ける職場環境が整えられていることが重要だと考えます。

その為、一部のお客様によるカスタマーハラスメントに対しては、適切に対応することが、すべてのお客様からのご期待にお応えすることにつながるものと考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、公表します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当財団では、カスタマーハラスメントを「お客様から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。「著しい迷惑行為」とは、以下のような行為を指します。ただし、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

【著しい迷惑行為の例】

暴力行為

暴言・侮辱・誹謗中傷

威嚇・脅迫

職員の人格の否定・差別的な発言

土下座の要求

長時間の拘束

社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

合理性を欠く不当・過剰な要求

会社や職員の信用を毀損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為

職員へのセクシュアルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

問題解決にあたっては、合理的で理性的な話し合いを行います。お客様の要求内容や言動が、カスタマーハラスメントに該当すると当財団が判断した場合、サービスの提供など以後の対応を中断、あるいはお断りする場合があります。さらに、悪質と判断した場合、警察や弁護士等の外部の専門家と連携のうえ、カスタマーハラスメントに毅然と対応します。

4. 当財団内における取り組み

カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先に行います。

職員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識・対応方法の教育を行います。また、職員が加害者となることがないように教育を行います。

カスタマーハラスメントに関する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。

以上