

KEL グループ カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

基本方針

当社グループは、創業以来受け継がれてきた「お客様第一主義」を基本理念とし、お客様の期待に真摯に応え、信頼されるサービスの提供を通じて、お客様とともに成長することを目指しています。

一方で、お客様からの要求や言動の中には、社会通念上相当な範囲を超えるものや、従業員の人格や尊厳を傷つけるものがごく稀にあります。これらの行為は、当社グループで働く従業員の職場環境を害し、心身の健康や安全を脅かす重大な問題であると認識しています。

当社グループは、お客様との良好な関係を大切にしながらも、従業員一人ひとりの人格と人権を尊重し、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、誠意をもって対応しつつ、毅然とした姿勢で組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

当社グループにおけるカスタマーハラスメントとは、お客様などからの要求や言動の妥当性が社会通念上不相当なものであって、当社グループの業務を不当に妨げたりことや、当社従業員の就業環境が害されるものを指します。

【カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例】

- ・ 長時間にわたる拘束行為
- ・ 過剰な繰り返し行為
- ・ 暴言・暴力行為
- ・ 脅迫・威嚇行為
- ・ 正当な理由や因果関係のない過度な対応要求行為
- ・ SNS/インターネット上での誹謗中傷行為
- ・ ハラスメント行為 など

※上記のカスタマーハラスメント行為の定義は、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいています。

発生時の対応

- ・ カスタマーハラスメント発生時には、事実関係を正確に把握し、関係部門と連携のうえ、組織的に対応します。
- ・ お客様等に対しては、問題解決に向けて合理的かつ建設的な対話を行いますが、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動が継続する場合には、対応の中断またはお取引をお断りすることがあります。

- ・ 暴力、脅迫、威迫行為、名誉毀損、業務妨害その他の悪質な行為が認められる場合には、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含めて適切に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員が安心して相談・報告できる体制を整備し、相談者に対する不利益な取り扱いを禁止します。
- ・ 被害を受けた従業員の心身のケアや職場環境への配慮を行い、再発防止に向けた取り組みを継続的に実施します。
- ・ グループ全体においてカスタマーハラスメントに関する教育・啓発活動を実施し、未然防止および適切な対応力の向上に努めます。