

カスタマーハラスメント
に対する行動指針

株式会社クローバー

行動指針作成の背景について

私たち株式会社クローバー(以下、「当社」といいます。)が属している LALL グループの理念は『社会との共生』です。「身体の健康」「心の健康」「経済的安心」そして「社会との共生」が LALL グループの原点です。当社は、企業を支えるのは社員(人財)であると考えており、社員(人財)の「身体の健康」「心の健康」を保持し、増進していくために『健康経営』を実践してまいります。

お客様の保健分野でのサポートを推進していく当社では社員やその家族が健康であり、一人ひとりがもてる個性や創造性を発揮して価値ある職場であることが何より大切なことです。このたび当社はグループ理念と健康経営を実践するために「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を作成しました。

目的

当社は、従業員の健康作りの積極支援と価値ある職場作りを実現、増進することで、お客様(相手先企業様及びその従業員を含みます。)、お取引先様(提携先企業様及びその従業員、業務委託先(保健師、管理栄養士など)様を含みます。以下、お客様及びお取引先様をあわせて「お客様等」といいます。)とともに、豊かな未来社会の実現に貢献します。

基本方針

当社は、お客様等に対し、真摯に対応し、その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。

しかし、お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの(以下、「カスタマーハラスメント」といいます。)については、従業員の尊厳を傷つけるものであり、認容できるものではないと考えます。

当社は、従業員の人権と尊重するため、お客様等に対し、誠意をもって対応しつつも、カスタマーハラスメントについては毅然とした態度で対応します。

カスタマーハラスメントの対象とはならない行為

お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容が妥当であって、かつ、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当であるものは、カスタマーハラスメントの対象ではありません。この場合には、従業員は、お客様等に対し、真摯に対応しなければなりません。

具体例

＜当社が提供したサービスに問題があったため、可能かつ相当である対応を求められたとき＞

- 当社がお客様に紹介した業務委託先が職務提供不可能となったため、お客様企業から別の業務委託先の紹介を求められ、その求めの内容が不合理ではない場合など(但し、この場合であっても、求めの内容が不合理である場合や手段が社会通念上不相当な場合には、後記のとおりカスタマーハラスメントに該当し得ます)

<当社が提供するサービスの改善を求められ、その方法が相当であるとき>

- 業務委託先(看護師、ケアマネージャーなど)との連携方法の改善、お客様企業に紹介した業務 委託先の指導方法の改善など、
当社のサービスの改善を求められ、改善内容が不合理なものではなく、改善が可能な場合(但し、この場合であっても、手段が社会通念上不相当な場合には、後記のとおりカスタマーハラスメントに該当し得ます)
- 提携先の産業医から、当該産業医と協同してお客様企業に職務を提供している保健師の業務の改善を求められ、改善内容が不合理なものではなく、改善が可能な場合(但し、この場合であっても、手段が社会通念上不相当な場合には、後記のとおりカスタマーハラスメントに該当し得ます)

カスタマーハラスメントの対象となる行為

カスタマーハラスメントの対象となる行為として想定されるものは、以下のとおりです。但し、これらに限られるというものではありません。従業員は、カスタマーハラスメントの対象になり得ると考えたときは、一人で悩まずに上長等に相談してください。

<お客様等の要求の内容が妥当ではないとき>

- 当社が提供したサービスに問題がないとき
- 要求の内容が、当社の提供するサービスの内容とは関係ないとき

<要求の内容の妥当性にかかわらず、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るとき>

- 暴力などの身体的な攻撃
- 脅迫、名誉棄損、侮辱、中傷、暴言などの精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、長時間の電話)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 就業場所以外の場所への呼び出し
- 従業員個人に対する攻撃、要求
- 従業員個人のプライバシーを侵害する行為
- 解雇等の社内処罰の要求

<要求の内容の妥当性に照らして、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るとき>

- 代替サービスの要求
- 金銭補償の要求

- 謝罪の要求(土下座を除く)

カスタマーハラスメント発生時の対応について

- ①お客様等の氏名、住所、連絡先などお客様等が特定できているかを確認します。
- ②お客様等の話を一通り聞き、現状及び要求の内容を把握します。
この時、途中でお客様等の発言を遮ることや反論はせずに、話を聞くことに徹してください。また、お客様等の話で不明確な事項がある場合には内容を確認して下さい。お客様等が激高されていても、冷静に話を聞き、この段階では非を認める旨の発言はしないでください。
この段階で暴力、脅迫、土下座の要求など、要求の内容にかかわらず認容できない言動があったときは、直ちに上長又は他の従業員に報告してください。
- ③現状及び要求の把握ができたなら、お客様等との話を終え、上長に内容を報告してください。
- ④上長は、自らが対応可能と考えた場合には、必ず2人以上で(但し、電話の場合を除きます。)当該お客様等に対応してください。その際、必要であれば、当該お客様等の了解を得て録音してください。電話の場合は録音機能を使用して録音してください。
上長は、自らでは対応困難と考えた場合には、自らの上長(役員を含みます。)に内容を報告して下さい。
- ⑤お客様等への対応を終えた後に、上長に当社所定の※報告書を提出してください。

※別紙:カスタマーハラスメント是正処置計画書兼報告書

社内体制の整備

・カスタマーハラスメント対策 体制図は以下の通りです



・カスタマーハラスメントに関する事後的な相談を可能とする相談窓口を設けます。

担当相談窓口： 代表取締役 村田豊之

Tel:03-6452-4162 / Mail t.murata@026968.com

<相談フロー>



- ・従業員に対し、お客様等への対応方法、カスタマーハラスメントの知識、対処法などについての研修を実施します。
- ・より適切な対応を判断、実施するために外部専門家と連携します。

最後に

当社では全従業員のお客様等への対応、サービス向上の努力をするとともに、お客様等に上記を遵守いただくことでより良い信頼関係を構築し、お客様等の課題解決と豊かな未来社会への貢献を目指してまいりますので、引き続きご協力を宜しくお願い致します。