

カスタマーハラスメント防止基本方針

1. 目的

本方針は、当事務所の職員が業務に従事する上で、クライアントによる不当な言動（カスタマーハラスメント）から保護されることを目的とします。また、クライアントに対しても誠実な対応を行い、双方の信頼関係を維持することを目指します。

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、クライアントや取引先など、事務所のサービスを利用する立場にある者が、職員に対して不適切な言動や行動を行うことを指します。具体的には以下の行為が含まれます：

- 過度な要求や無理な納期設定
- 侮辱的な言葉や脅迫的な態度
- プライバシーや業務に無関係な情報への過度な詮索
- 身体的、精神的に過剰な負担を強いる行為

3. カスタマーハラスメントの対応手順

事務所内でカスタマーハラスメントが発生した場合の対応方法を以下の通り定めます：

1. 早期発見と報告

職員がハラスメントを受けていると感じた場合、速やかに直属の上司または管理部門に報告することを義務付けます。

2. 対応の原則

職員の安全と心のケアを最優先にし、適切な対応を行います。また、クライアントには丁寧に対応し、事務所の方針に従って問題解決に向けた対話を行います。

3. 記録の管理

ハラスメントが発生した場合、その詳細を記録し、後々の調査や対応に役立てます。職員には記録を義務化し、証拠を保全します。

4. 対応の措置

必要に応じて、クライアントとの関係を見直す措置（業務委託の終了、契約解除など）を取ることもあります。その際は、事務所の方針を遵守し、法的に適切な手続きを行います。

4. 職員への支援と教育

- **教育・研修**

カスタマーハラスメントに関する定期的な研修を実施し、職員がハラスメントに対処できるスキルを向上させます。また、ハラスメントを防ぐためのコミュニケーション技術についても学びます。

- **相談窓口**

カスタマーハラスメントに遭遇した場合、職員が安心して相談できる専用窓口を設置します。匿名での相談も可能にし、職員の心のケアを行います。

- **心理的支援**

ハラスメントによる精神的なダメージを受けた職員には、専門のカウンセリングサービスを提供し、支援します。

5. 職場環境の改善

職員が働きやすい環境を維持するため、職場内でのコミュニケーションを円滑にし、業務の負担を軽減するための働き方改革を推進します。また、事務所の文化として、クライアントに対しても尊敬と誠実な態度をもって接することを徹底します。

6. カスタマーハラスメント発生時の処分

カスタマーハラスメントに関する対応が不十分だった場合、責任者に対する処分や改善命令が出される場合があります。事務所内でのハラスメント対応は、全員が一丸となって徹底し、再発防止に努めます。

7. 適用範囲

本方針は、当事務所の全職員に適用され、すべてのクライアントに対して平等に適用されます。

令和7年7月4日
フェニックス人事労務サポートオフィス
代表 社会保険労務士 伊藤隆夫