

CSP 東北株式会社カスタマーハラスメント基本方針

【3つの要素】

- ①顧客等の言動であって、
- ②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
- ③労働者の就業環境が害されるもの

【判断ポイント】

顧客等の「言動の内容」、「手段や態様」が社会通念に照らして許容される範囲内であるかという観点で総合的に判断します。

- (1) 主張、要求が契約内容からして正当・妥当であるか

顧客等の主張について、まずは事実関係を確認し、自社に過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当かどうか判断します。

- (2) 社会通念に照らして、その手段・態様等が許容される範囲であるか

顧客等の言動の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして許容される範囲であるかを確認します。

- (3) 従業員の就業環境が害されたかどうか

「平均的な労働者の感じ方」すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当です。

【カスタマーハラスメントに発展させないために】

発展させないためのステップ

1. 対象を明確にして謝罪する

⇒不快感を抱かせたことに対して限定的に謝罪する

2. 状況を正確に把握する

⇒顧客等が主張する内容を正確に把握する

3. 現場責任者に情報共有する

⇒顧客等から確認した情報は、現場責任者に共有する

職場におけるハラスメントに関する相談（苦情を含む）窓口担当者は次の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。また、実際にハラスメントが起きている場合だけでなく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。

管理本部 本部長 千葉勝美（メールアドレス k.chiba@csp-tohoku.co.jp）

外部相談窓口 顧問弁護士 佐藤法律事務所 ([022-224-8177](tel:022-224-8177))