カスタマーハラスメントに対する基本指針

当社では、お客様に質の高いサービスを提供するにあたり、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働ける環境を確保することが不可欠と考えております。そのため、過剰な要求や不当な言動に対して従業員の尊厳を守れるよう「厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、本基本指針を以下のとおり定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの言動・要求のうち妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであり、従業員の就業環境が害される行為を指します。

【対象となる行為の例】

・身体的な攻撃

暴行、傷害、物を投げつける、つばを吐きかけるなど。

・精神的な攻撃

特定の従業員に対する不当な指名・排除・処罰の要求、人格否定、土下座の強要、盗撮・無断撮影、インターネットやSNSへの誹謗中傷・個人情報の投稿など。

・威圧的な言動

大声を出す、反社会的な言動を行うなど。

・過剰・不当な要求

契約内容を逸脱した無償サービスや過度な割引の強要、不当な返金要求、規定外の対応の強制など。

・長時間の拘束

長時間の叱責、業務を妨害する電話・ご来店・拘束など。

・継続的、執拗な言動

同様の質問を執拗に繰り返す、当初の話からすり替え、揚げ足取り、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけるなど。

・性的な言動・プライバシーの侵害

セクシャルハラスメント行為、プライベートに関する過度な質問など。

※葬儀という事象の性質上、ご遺族様のお気持ちが高ぶる場面やご不安があることについては十分に留意・理解しております。しかしながら、上記のような過度な行為に対しては毅然とした対応をとらせていただきます。

2. カスタマーハラスメントへの対応方針

・毅然とした対応

対象となる行為が確認された場合、真摯な対話を試みつつも、不当な要求やハラスメント行為に対しては屈せず毅然とした態度で臨みます。

・サービスのご利用拒否

ハラスメント行為が改善されない場合、今後のサービス提供・ご相談をお断りさせていただく場合がございます。

・外部機関との連携

悪質な行為（脅迫、暴行、不退去、器物破損、誹謗中傷など）と判断した場合は、警察や弁護士等の専門機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対処を行います。

・記録の保全

正確な事実確認のため、通話録音、防犯カメラ等による記録を実施・保存いたします。

3. 社内における取り組み

·従業員向けの相談窓口の設置およびマニュアルの整備

·カスタマーハラスメント発生時における対応フローの徹底と安全の確保

·従業員のメンタルヘルスケアの実施

4. お客様へのお願い

　今後もお客様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。万が一お気づきの点がございましたら誠意を持って対応いたしますので、節度あるご意見·ご要望をいただきますようお願い申し上げます。

令和８年１０月１日

株式会社　西村企業

代表取締役 西村　安彦