

カスタマーハラスメントに 対する基本方針

【はじめに】

株式会社ウェイクアップは、コーチングをベースにした法人向けの高品質な人材開発・組織変容事業と個人向けのコーチングスクール事業を展開しています。

これらを実践するためには、**従業員等にとって安全で働きやすい環境をつくること**が、**お客様への質の高いサービスの提供につながる**という考えのもと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

※「従業員等」とは、社員、業務委託、アルバイトなどの契約形態にかかわらず、当社で働くすべての人を指します。

【カスタマーハラスメントの定義】

当社では、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを、「**お客様の要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）を伴うもので、従業員の就業環境が害されるもの**」と定義いたします。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為の例】

(1) 暴力的・威嚇的な行為

- ・ 暴力、脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損
- ・ 過度なプレッシャーや威圧的な発言

(2) 過度な謝罪要求や著しく妥当性を欠く不合理な要求行為

- ・ 土下座の強要
- ・ 正当な理由のない返金、補償、金銭・サービスの要求
- ・ 常識を超えた特別対応の要求

(3) 業務の妨害につながる行為

- ・ 長時間にわたる電話やメールの連続送信
- ・ 同じ説明を何度も求める等、過度な問い合わせ

(4) プライバシー侵害や不適切な情報発信行為

- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷や名誉棄損
- ・ 許可なく当社の従業員等を録画・撮影、又は録音する行為

(5) 差別的・不適切な行為

- ・ 性的・差別的な言動や性的な嫌がらせ、ストーカー行為

(6) その他

- ・ その他、当社の業務運営に支障が出ると当社が判断した迷惑行為

【カスタマーハラスメントへの対応姿勢】

- (1) 当社の従業員等は、日々お客様に満足いただける質の高いサービスの提供をするために努力し、**お客様のご指摘には真摯かつ誠実に対応**いたします。
- (2) カスタマーハラスメントが発生した場合は、**お取引や対応をお断りする場合**があります。
- (3) なお、カスタマーハラスメントに関して、その内容を正確に把握するため、**電話や対応の内容を録音・録画する場合がございます**が、その録音・録画内容につきましては、**当該カスタマーハラスメントの解決のためにのみ利用**いたします。
- (4) 必要に応じ、警察・弁護士など外部専門家と連携連絡等の措置を講じ、毅然と対処いたします。

【社内への対応】

- (1) カスタマーハラスメントに関するマニュアルを制定し、社内研修を実施いたします。
- (2) カスタマーハラスメント発生時の社内報告・連絡・相談システムを確立し、従業員等に周知いたします。
- (3) カスタマーハラスメントの被害にあった従業員等のケアに努めます。

以上