

アンフェリシオン・フローラ カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

アンフェリシオン・フローラは、「ホスピタリティあふれるサービス」を提供し、より満足度の高いサービスに向けて常日頃より取り組んでいます。これを達成するためには、従業員ひとりひとりの人権が尊重され、安心して働ける環境を作り上げていくことが不可欠です。また、お客様の要望に真摯に対応し、お寄せいただくご意見・ご要望は、サービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

しかしその一方で、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全で安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

従業員の安全な就業環境の確保は、従業員が安心して業務に取り組むこととなり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考えます。昨今の社会状況も考慮し、アンフェリシオン・フローラでは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

1. カスタマーハラスメントへの基本方針

カスタマーハラスメントは「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらカスタマーハラスメントに対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が直ちに上長等に報告・相談することを奨励し、相談があった際には組織的に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じ、
『顧客等からのクレーム・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』と、定義とします。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

「2. カスタマーハラスメントの定義」より、以下のようなクレーム・言動等をカスタマーハラスメントとして想定しております。

ただし、あくまで例示であり、以下の行為のみに限定されるものではありません。

(1) 「お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・ 当社の商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当社の提供する商品やサービスの内容とは関係がない場合

(2) 「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」の例

① 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（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）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求

② 要求内容の妥当性に照らして不相当とされることがあるもの

- ・ 商品の交換の要求
- ・ 金銭補償や無料サービス（不当な割引を含む）の提供の要求
- ・ 合理的な理由のない謝罪の要求
- ・ 制度上対応できないことへの要求

(3) お客様によるその他の迷惑行為等

- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷や虚偽の情報発信、拡散
- ・ 公式ホームページやSNSに対する一方的かつ過剰な連絡

4. カスタマーハラスメントへの対応

お客様によるカスタマーハラスメントについては、真摯にお客様と話し合い関係構築と問題解決に努めます。

しかし、お客様がこれらの行為を繰り返された場合等には、お客様への対応を打ち切り、また、悪質であると判断された場合や話し合いによる合理的な解決が困難である場合には、施設利用やサービスの一部または全部の提供をお断りさせていただく場合がございます。必要に応じ弁護士・警察等の外部機関と連携し、しかるべき措置や適切な対処を、組織的に厳正に行います。

カスタマーハラスメントに対しては、客観的な事実関係把握を目的として、一部の業務において、お客様とのやりとりを録音・録画するなど、記録を取らせていただく場合がございます。

5. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員の安全を確保とケアを最優先に努めます。外部専門家（産業医等）と連携し適切な対応を実施します。

○従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

○カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

6. お客様へのお願い

今後、万が一、カスタマーハラスメントに該当する言動が確認された場合には、基本方針に則り毅然とした対応を申しあげます。

これまで多くのお客様にご愛顧いただいておりますアンフェリシオン・フローラでは、お客様への「ホスピタリティあふれるサービス」の提供に努め、いつまでも良い関係でありたいと考えます。

何卒、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。