

ほくでんグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

ほくでんグループは、北海道の経済やお客さまの暮らしを支えるとともに、北海道の皆さまと共に新たな価値を創り上げることを目指し、お客さまや取引先の皆さまからいただく貴重なご意見やご要望を真摯に受け止めながら、日々の業務に取り組んでおります。

こうした中、ほくでんグループは、従業員一人ひとりが心身ともに安心して業務に従事できる職場環境を確保し、お客さまや取引先の皆さまと一層良好な関係を構築するため、また、従業員自らが取引先の皆さまに対して、カスタマーハラスメントを行うことのないよう、「ほくでんグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

今後もグループ一丸となり、皆さまのご期待に応えていけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

【カスタマーハラスメントの定義】

- ・ほくでんグループでは、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」に沿って、カスタマーハラスメントを「お客さまや取引先など（以下、「お客さま等」）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動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」と定義します。

【カスタマーハラスメントの具体例】

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これに限るものではありません。

身体的な攻撃	・ 暴行、傷害
精神的な攻撃	・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定、差別的発言 ・ 従業員の同意の無い写真・映像の撮影等や従業員の個人情報等のSNS・インターネット等への公開
威圧的な言動	・ 怒声等、必要以上の大声で責め立てる行為
不当・不可能な要求	・ 返金や損害賠償、慰謝料等に関する過剰・不当な請求 ・ 理不尽な謝罪要求、土下座の要求 ・ 従業員個人への攻撃・要求 ・ 正当性のない機密情報や個人情報の開示要求 ・ 正当性のない対応者の交代要求 ・ 株主・役員などとの特殊な関係性を理由とした特別扱いの要求
継続的・執拗な言動	・ 同様の要求を執拗に繰り返す行為 ・ 従業員へのつきまとい行為
拘束的な言動	・ 電話や対面での長時間に亘る拘束 ・ 事業所以外の場所への呼び出し・監禁
性的な嫌がらせ	・ 卑猥な言動

【カスタマーハラスメントへの対応】

- ・ほくでんグループで働く従業員を守るため、カスタマーハラスメントと判断した場合には、対応を中断、またはお断りさせていただくことがあります。
- ・カスタマーハラスメントに該当するか否かは、従業員やお客さま等からの情報をもとに、その行為が事実であるかを、証拠・証言に基づいて判断します。
- ・ほくでんグループがカスタマーハラスメントと判断し、かつその内容が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、適切に対処します。
- ・必要に応じて、お客さま等との会話、通話等を録音または記録させていただくことがあります。

【ほくでんグループにおける取り組み】

- ・ほくでんグループでは、本方針に示した基本姿勢をすべての従業員に周知するとともに、お客さま等への適切な対応を行うために必要な教育を徹底します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアやフォローに努めます。
- ・従業員自らが取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員への啓発を行います。