

オフィス R&M カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

弊社オフィス R&M（以下、当社）は、「お客様に感動を提供するソリューション企業として社会貢献し、社員とその家族の物心両面の幸福を実現します」を企業理念とし、また、お客様の喜びと利益を第一にサポート・ソリューションし、真心と誠意を尽くす集団であり続けます。

当社は、お客さま等（※1）から頂戴する貴重なご意見やご要望を真摯に受け止め、サービス・商品の品質向上に努めています。その中で、一部ではございますが、当社および委託先企業の従業員（以下 従業員等）に対する暴言や不当な要求等が見受けられる実情を踏まえ、従業員等の人権を尊重し、従業員等の安全な就業環境を確保することが重要であると捉え、当社は、「オフィス R&M カスタマーハラスメントに対する方針」を定めています。

カスタマーハラスメントに適切に対応することが、引き続きお客さまの期待に応え、よりよいサービス・商品を提供するためにも重要であると考えておりますので、皆様のご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※1「お客さま等」は、厚生労働省が定めた「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号。以下「厚生労働省カスタマーハラスメント防止指針」という。）における「顧客等」をいいます。

当社のカスタマーハラスメントの定義

当社においては、厚生労働省カスタマーハラスメント防止指針に基づき、従業員等に対するお客さま等からのクレーム・言動のうち、職場において行われる [1] お客さま等の言動であって、[2] その雇用する従業員等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] 従業員等の就業環境が害されるものであり、[1] から [3] までの要素をすべて満たすものを「カスタマーハラスメント」と定義いたします。ただし、正当な申入れ、合理的配慮の申出はカスタマーハラスメントに該当するものではないとします。

当社は、お客さま等から頂戴する貴重なご意見やご要望につきましては真摯に受け止め、お客さま等にご満足いただけるサービス・商品の提供に取り組んで参ります。他方で、カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、毅然とした対応を行います。

【カスタマーハラスメントとなる行為】

下記の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・従業員等に対する身体的な攻撃（暴行、傷害）および精神的な攻撃（脅迫、威嚇、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する言動、威圧的な言動）
- ・従業員等に対するセクシュアルハラスメント、ストーカー行為・言動および差別的な言動
電話や売り場での長時間拘束、継続的・執拗な問い合わせ、不退去、居座りおよび同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ・従業員等個人に対する攻撃や要求
従業員等に対する SNS やインターネット上の誹謗中傷および従業員等のプライバシーを侵害する行為
従業員等や当社グループ関連施設・業務スペースを無断で撮影、録画する行為並びに会話を録音する行為
- ・当社は従業員等の信用を毀損させる行為
当社関連施設・業務スペースへの許可のない立ち入りおよび許可、アポイントのない当社オフィスへの来訪
- ・合理的理由のない対面での対応要求
合理的理由のない謝罪要求（土下座等）や従業員等への処罰の要求
- ・社会通念上、不相当なサービス提供の要求
規約範囲を超えた返金／返品や補償の要求

カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントに該当する言動があったと判断した場合、サービス・商品の提供、カスタマーサポートの対応等をお断りさせていただくことがございます。また、当社が悪質な行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応いたします。

カスタマーハラスメント対策に関する主な取り組み

当社では、カスタマーハラスメントが発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、必要に応じて以下のような取り組みを実施します。

- ・従業員等のための相談対応体制および外部関係機関（弁護士、警察等）との連携体制の整備
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定、対応マニュアルの整備
- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法についての従業員等への研修の実施
- ・カスタマーハラスメント発生時の従業員等の心身のケアおよび再発防止のための取り組み