

日本規格協会グループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

一般財団法人日本規格協会、日本規格協会ソリューションズ株式会社及び一般財団法人日本要員認証協会（以下「当グループ」という。）は、お客様のご要望に真摯に対応し、より質の高い商品及びサービスの提供に向けて取り組んでまいります。そのために、当グループで働く全ての従業員が安心して業務に専念できる職場環境を確保することは、ひいては、お客様・お取引先の皆様・その他当グループと関係を有する皆様との関係をより良いものとするにつながり、非常に重要と考えております。この理念に基づき、当グループにおける「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. 基本的な考え方

当グループは、カスタマーハラスメントを一切容認しません。従業員の安全と健康を守ることは、当グループの重要な責務です。お客様・お取引先の皆様・その他当グループと関係を有する皆様、そして従業員、全ての関係者が互いに尊重し合える関係を築くことを目指します。また、当グループの従業員自身も、お客様・お取引先の皆様・その他当グループと関係を有する皆様に対し、カスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう徹底いたします。

2. カスタマーハラスメントとは

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、「当グループの商品及びサービスをご利用いただくお客様・お取引先の皆様・その他当グループと関係を有する皆様からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えて、従業員の就業環境を著しく害したり、当グループの事業活動を妨げたりする行為」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴言、大声での威嚇、脅迫
- ・ 暴力行為、身体的な攻撃
- ・ 不合理な要求、過度な要求
- ・ セクシュアルハラスメント、差別的な言動
- ・ 長時間の拘束
- ・ プライバシー侵害、SNS等での誹謗中傷 など

3. カスタマーハラスメントへの対応

当グループは、カスタマーハラスメントの防止と、万が一発生した場合の適切な対応のため、以下の対応を行います。

- ・ カスタマーハラスメントに対する当グループの方針を明確にし、従業員はもちろん、お客様や社会に周知します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・ 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。
- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当グループでカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の商品及びサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

4. お客様・お取引先の皆様・その他当グループと関係を有する皆様へのお願い

当グループは、お客様・お取引先の皆様・その他当グループと関係を有する皆様との信頼関係を何よりも大切にしております。しかしながら、万が一当グループの従業員に対するカスタマーハラスメント行為が発生した場合、従業員は心身の健康を損ない、結果として皆様へのサービス品質の維持・向上を困難にしかねません。互いに気持ちよく、円滑なコミュニケーションを図るため、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

当グループは、お客様・お取引先の皆様・その他当グループと関係を有する皆様、そして従業員が互いに尊重し合える関係を築き、より良い社会の実現に貢献してまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

日本規格協会グループ