「特定非営利活動法人 NPO ぽぽハウス「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

１．はじめに

当法人は、「誰もが「生きていてよかった」と言える街をつくりたい」という理念の下、顧客等の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいる。また、顧客等からお寄せいただくご意見・ご要望は、当法人のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えている。

一方、場合によっては顧客等の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つける可能性を否定できない。社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・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ある。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、顧客等との関係をより良いものとすることにつながると考え、特定非営利活動法人 NPO ぽぽハウスにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定める。

２．当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを「顧客等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義する。

具体的には、以下のような行為を指す。あくまで例示であり、これらに限られるものではない。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 職員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 法人や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 職員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

３．カスタマーハラスメントへの対応（法人内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先する。
- 職員に対して、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う。
- 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等の連携など体制を整備する。

４．カスタマーハラスメントへの対応（法人外）

- 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うが、当法人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、以降のサービスの提供をお断りする場合がある。
- 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、毅然と対応する。