

カスタマーハラスメントに対する行動指針

(制 定 2024年11月1日)

Q T n e t (以下、当社)は、「未来を拓く新たな“光”を九州から。」「情報通信が持つ可能性を追求し、暮らしに、ビジネスに、“感動品質”をお届けする。」という企業理念のもと、地域のみなさまの暮らしが豊かになるよう、様々なサービスの提供に取り組んでおります。

その中で、一部ではございますが、カスタマーハラスメントに該当する行為が発生し、当社従業員および委託先企業の従業員のみなさま(以下、従業員等)の就業環境が脅かされる事態が見受けられます。

当社は、従業員等の人権を尊重し就業環境をよりよくすることで、更にお客さまと良好な関係を構築することを目的として「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を定めました。

カスタマーハラスメントとは

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

お客さまなどからの言動・要求のうち、当該言動・要求の内容が妥当性を欠くもの、または、妥当であっても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、従業員等の就業環境が害されるもの。

カスタマーハラスメントへの対応

【社内での対応】

- ・カスタマーハラスメントの発生防止に取り組み、必要な知識や対処方法の教育を実施します。
- ・従業員等のための相談窓口を設置するほか、警察や弁護士などの外部機関と連携体制を整備し、カスタマーハラスメント発生時のサポート体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった従業員等のメンタルケア体制を整備します。

【社外への対応】

- ・従業員等を守るため、当社がカスタマーハラスメントと判断した場合、商品・サービスの提供やカスタマーサポート等の対応を中止させていただきます。
- ・当社が悪質なカスタマーハラスメントと判断した場合、警察・弁護士などと連携し法的措置等も含め厳正に対処をさせていただきます。

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、これら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、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動（声を荒らげる、早口で責め立てる、睨みつけるなど）
- ・継続的かつ執拗な言動（反復、長時間対応）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動（従業員の人種や国籍、性別、年齢などに対する差別的な発言）
- ・性的な言動（従業員等に対するストーカー行為、セクシュアルハラスメント）
- ・従業員等個人への攻撃、要求（個人情報の開示要求、無許可での撮影、録音、処罰および人事的措置の要求）
- ・不当な商品交換の要求（不当な返品）
- ・不当な金銭補償の要求（不当な金品、返金、特別な値引きの要求）
- ・不当な謝罪の要求（土下座・正当性のない謝罪文などの要求）
- ・無許可での当社関連施設への来訪、立ち入り、撮影、録音
- ・契約の範疇を超えた過剰なサービスの要求（安全基準を超えた施工の要求）
- ・従業員等への SNS やインターネット上での誹謗中傷および個人情報などの投稿、ほのめかし（写真、音声、映像の公開）
- ・特別な対応の要求

上記の具体例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。

当社は、従業員等が安心して働ける就業環境を守りながら、お客さまが当社サービスを安心・快適にご利用いただけるよう更なる品質の向上に努め、より一層お客さまに愛される企業をめざしてまいります。

以 上