カスタマーハラスメントに対する行動指針

はじめに

株式会社博善社は、葬祭事業を通じて、お客様の人生における大切な節目に寄り添い、心に残る感動体験をご提供することを使命としております。

お客様の「ご葬儀」全般にわたるサービスを担う企業として、お客様一人ひとりの大切な瞬間を支えるスタッフが、誇りと安心を持って働ける環境を実現することは、より質の高いサービスのご提供に直結する重要な責務と考えております。

つきましては、お客様と従業員の双方が互いを尊重し合える関係性を築き、より良いサービスを持続的にご提供していくために、カスタマーハラスメントに対する明確な行動指針を以下の通り定めます。

---

1. カスタマーハラスメント対策に取り組む目的

当社の従業員が心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を実現することが、お客様によりご満足いただけるサービスのご提供に繋がると考えております。

お客様の人生における重要な場面を支える葬祭事業においては、従業員がお客様に真摯に向き合い、心からのホスピタリティを発揮できる環境が不可欠です。

本指針は、従業員を守り、お客様との信頼関係をより深めることを目的として定めております。

---

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている以下の定義に準じます。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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

参考：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」

https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf

---

3. 対象となる行為の例

本指針の対象は、以下に列挙する行為のみに限定されるものではありません。

3-1. お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- 当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- 要求の内容が、当社の商品・サービスの内容とは関係がない場合
- 契約内容・法令・社会通念に照らして著しく不合理な要求である場合

3-2. 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の例

要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

1. 身体的な攻撃（暴行・傷害）
2. 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
3. 威圧的な言動
4. 土下座の要求
5. 継続的な・執拗な言動（繰り返されるしつこい要求）
6. 拘束的な行動（不退去・居座り・長時間の電話・メール等）
7. 差別的な言動
8. 性的な言動
9. 特定の従業員への個人攻撃・過度な要求

要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

1. 合理的な範囲を超えた商品・サービスの交換要求
2. 根拠のない金銭補償の要求
3. 合理的な理由のない謝罪・詫び状等の要求

3-3. お客様によるその他の迷惑行為

- SNS・インターネット上への虚偽情報の投稿・誹謗中傷行為
- 従業員へのつきまとい・待ち伏せ
- 従業員へのわいせつ行為・盗撮行為
- 式典・サービス提供の場における故意の妨害行為

---

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントの対象となる行為に対し、問題解決に向けた理性的な対話と協力関係の構築をまずお願いしております。
しかしながら、以下の場合には、従業員を守るため組織として毅然とした対応を行います。

4-1. サービスの制限・中断・中止

悪質と判断される場合、または対話が困難な場合には、サービスの提供、施設のご利用をお断りする場合があります。サービス提供中であっても、やむを得ない場合にはサービス提供を中断・中止する判断をすることがあります。

4-2. 外部機関との連携

警察・弁護士など外部の専門機関と連携し、法的措置（民事・刑事）を含め厳正に対処いたします。

4-3. 記録の保持

カスタマーハラスメントに該当する言動については、事実関係の確認・記録のため、録音・録画等を実施する場合があります。

---

5. お客様へのお願い

株式会社博善社は、葬祭事業を通じて、お客様の「くらし」に寄り添い、人生の大切な場面をともに支えることを使命としております。
多くのお客様には、すでに従業員への温かいご配慮をいただいており、日々の業務における大きな励みとなっております。心より感謝申し上げます。
万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本行動指針に則り対応いたします。
お客様と従業員が互いに尊重し合い、より良いサービスをともに作り上げていける関係を築いてまいりたいと考えております。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

本指針は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）の改正に基づき制定いたしました。