プリムイソベン株式会社　「カスタマーハラスメントに関する基本方針」

1　当社のカスタマーハラスメントに関する基本方針

① 従業員の安全と尊厳を最優先にする

従業員の心身の安全と尊厳を最優先とし、危険を感じた場合は無理に対応せず、上司等へ速やかに相談します。

② 正当な意見・苦情の尊重

顧客からの正当な意見や苦情は丁寧に受け止め、必要に応じて業務改善につなげます。
判断に迷う際は上司と相談します。

③ 不適切行為への対応

暴言・脅迫・過剰要求など不適切行為には、安全確保を最優先に組織で連携して対応します。
必要に応じて対応を中止し、安全を確保します。

④ 違法行為への連携対応

違法行為が疑われる場合は、速やかに上司・法務・警察と連携します。
危険時は退避や通報を優先します。

⑤ 従業員の心身のケアと支援

ハラスメント対応により心身の負担が生じた場合、産業医・カウンセリング・社内窓口などを活用し、必要に応じて勤務調整等を行います。上司は状況を把握し支援します。

⑥ 組織的改善の継続

記録や振り返りを通じ、組織として対応力・職場環境の改善を継続します。
事例を研修・マニュアルに反映し、安心して働ける環境づくりを進めます。

⑦ 取引先に対するカスタマーハラスメント防止

取引先へのハラスメントを認めません。取引先も尊重すべきパートナーであり、特に立場の弱い相手に無理な要求をしない姿勢を徹底します。厚生労働省の指針も踏まえ、健全な企業間取引を推進します。