

化学情報協会 カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

私たち、化学情報協会は、真に役立つ情報ソリューションを感動品質で提供し、科学情報を必要とされるすべてのお客様の最良のパートナーであり続けるべく、お客様からいただく貴重なご意見・ご要望にも耳を傾け、日々の業務に取り組んでおります。一方で、カスタマー・ハラスメントに対しては、職員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応することが必要であるとの考え方から、「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を策定・公表することといたしました。

1. カスタマー・ハラスメントの定義

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、職員等に対するお客さまなどによる行為のうち、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クレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、または、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・態様により職員等の就業環境が害されるもの

2. カスタマー・ハラスメントの具体例

カスタマー・ハラスメントの主な具体例は以下の通りですが、これらに限るものではありません。

(1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ① 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ② 要求の内容が提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの

(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

- ① 暴行、傷害等の身体的な攻撃、商品・備品等の損壊
- ② 怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な言動、脅迫、暴言、過度な謝罪要求（土下座等）
- ③ 職員等の名誉・プライバシーを侵害する行為（誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等、職員の個人情報等のSNS/インターネットへの投稿等）
- ④ 過剰な繰り返しによる大量の問合せ等、継続的または執拗な言動
- ⑤ 拘束的な行動（施設からの不退去、合理性のない訪問要求、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する）
- ⑥ 職員等に対する差別的な言動
- ⑦ 職員等に対する接触、待ち伏せ、つきまとい等身体的・精神的な性的言動
- ⑧ 返金、損害賠償金、慰謝料などに関する過剰・不当な請求

3. カスタマー・ハラスメントへの対応

お客さまからのお申し出に対しては、誠実に話し合いを行い丁寧な応対に努めます。

しかしながら、お客さまの要求内容や言動が、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合には、職員等を守るため、必要により、商品・サービスの提供やお客さま対応をお断りさせていただく場合があります。

また、当協会が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

4. 職員等への対応

お客さまへ適切な対応ができるよう、必要な知識について、職員等への教育を実施します。

カスタマー・ハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができるよう、協会内におけるサポート体制を構築します。

以上