

カスタマーハラスメントに対する基本方針および録音環境整備について

【基本理念】

当院は「健やかな命の誕生と成長に向けて愛と情熱を持ってエネルギーを注ぎ、どこよりも優れた技術と知識でお客様に貢献する」ことを使命とし、安全・安心な施術の提供とお客様満足度の向上に努めています。

【カスタマーハラスメントの定義】

カスタマーハラスメントとは、お客様から従業員に対する著しい迷惑行為であり、従業員の就業環境を害する行為を指します。

例：暴力・暴言・脅迫・人格否定・長時間拘束・不当要求・SNS誹謗中傷・セクハラ等。

【基本方針】

1. 従業員の安全と尊厳を第一に守り、職場環境の維持に努めます。
2. カスタマーハラスメントと認められる行為には毅然と対応し、必要に応じてサービス提供を中止します。
3. 従業員への教育・研修を行い、相談窓口や警察・弁護士との連携体制を整備します。
4. 正当なクレームや意見は尊重し、誠実かつ丁寧に対応します。
5. 組織的な対応で従業員を支え、報告・相談がしやすい環境を作ります。
6. 再発防止に向けて事例検証と継続的な見直しを行います。

【録音環境の整備と運用】

当院では、従業員の安全確保およびカスタマーハラスメント対応強化のため、ICレコーダーや通話録音装置などの録音環境を整備します。

録音は、顧客との会話内容を正確に把握し、トラブル防止と証拠確保を目的とします。

録音運用にあたっては、盗聴と疑われることのないよう適切に管理し、必要に応じて関係者へ事前周知を行ったうえで実施します。

これにより、問題発生時の迅速かつ正確な対応が可能となり、従業員の安全と職場環境の向上に寄与します。

本方針および録音体制は、全従業員に周知するとともに、外部に対しても当社の姿勢として明示し、安心してご利用いただける環境づくりに努めています。

令和7年9月23日

株式会社ユーテラス

代表取締役 清水 真人

株式会社ユーテラス「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「健やかな命の誕生と成長に向けて愛と情熱を持ってエネルギーを注ぎどこよりも優れた技術と知識でお客様に貢献します」という基本理念の下、安全・安心な施術を提供するため、お客様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ます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業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ります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業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、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、株式会社ユーテラスにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格の否定・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
- ・ 会社や従業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
- ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・ 従業員に対して、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います。
- ・ 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・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 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いますが、当社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ります。
- ・ 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、毅然と対応します。