

カスタマーハラスメントに対する基本方針

経理の特命レスキュー隊株式会社

1. はじめに

当社は、お客様の経理・会計業務を支援するアウトソーシング会社として、専門知識と誠実な対応により、お客様の業務効率化や経営基盤の強化に貢献することを使命としています。

お客様からいただくご意見やご要望には真摯に向き合い、品質の高いサービスを提供できるよう努めています。

一方で、一部のお客様による社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、安心して働ける職場環境を損ない、適正な業務遂行やサービス品質にも重大な影響を及ぼします。

当社は、従業員の安全と尊厳を守ることが、お客様へ継続的に高品質なサービスを提供するために不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

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、お取引先その他関係者からの要求・言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するもの」

と定義します。

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

(1) 人格や尊厳を傷つける行為

- 暴言、侮辱、人格否定、誹謗中傷
- 威圧的・高圧的な言動
- 脅迫、恫喝
- 差別的な発言
- 土下座など社会通念上不相当な謝罪の要求

(2) 身体的・精神的苦痛を与える行為

- 暴力行為
- セクシュアルハラスメントその他各種ハラスメント
- つきまとい、待ち伏せ
- 執拗な電話・メール・チャット・SNS による連絡
- 長時間の拘束や繰り返しの面談要求

(3) 業務の適正な遂行を妨げる行為

- 契約範囲を超える無償対応の要求
- 著しく短い納期や対応困難な業務の強要
- 合理的理由のない度重なる担当者変更要求
- 当社または従業員に責任のない事項について責任を負わせる要求
- 同一内容の執拗な問い合わせや苦情

(4) 法令・職業倫理に反する要求

当社は専門家として、次のようなご要望には応じることができません。

- 会計基準、税法その他法令に反する処理の要求
- 不正会計、粉飾決算、架空計上、売上・経費の改ざん等への加担を求める行為
- 虚偽資料の作成や事実と異なる証憑の作成依頼
- 法令違反または社会的信用を損なう行為への協力要求

(5) 信用を毀損する行為

- SNS やインターネット上への事実と反する投稿や誹謗中傷
- 従業員の個人情報や当社・お客様の機密情報を無断で公開する行為
- 当社または従業員の信用を毀損する行為

3. 当社の取り組み

当社は、従業員が安心して専門性を発揮できる環境を整備するため、以下の取り組みを行います。

- カスタマーハラスメントを受けた従業員の安全確保および心身のケアを最優先します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、組織として対応します。
- 従業員への教育・研修を実施し、適切な対応力の向上に努めます。
- 必要に応じて、顧問弁護士、警察その他関係機関と連携します。
- 従業員個人に対応を任せず、会社として適切に判断・対応します。

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、誠実かつ冷静な話し合いによる解決を目指します。

しかしながら、当社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、従業員の安全確保および適正な業務遂行のため、以下の対応を行うことがあります。

- 電話・メール・面談等の対応の終了
- 対応方法や担当者の変更
- 業務の一時停止
- サービス提供の停止または契約解除
- 警察、弁護士その他関係機関への相談・通報
- 民事・刑事上の法的措置

5. お客様へのお願い

当社は、お客様との信頼関係を何よりも大切にしています。

経理業務は、お客様との相互の信頼と協力のもとで成り立つ業務です。今後も正確かつ適正なサービスを継続して提供するため、本基本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

当社は、法令遵守と高い職業倫理のもと、お客様と従業員双方が安心して業務を進められる環境づくりに努めてまいります。