かんでんエルオートシステム カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社かんでんエルオートシステム（以下「当社」といいます。）は、「お客さまに『安全・安心・快適』な車両運行管理を提供し続け、お客さまの信頼を得ながらグループ事業の推進に貢献する」という考えのもと、お客さまやお取引先の皆さまなどが抱える課題を解決し、「いついかなるときも」お役に立てるよう取り組んでいます。

その実現のためには、当社で働く一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を確保するとともに、お客さまやお取引先の皆さまと一層良好な関係を構築することが、より質の高いサービスの提供と、お客さまからの信頼にお応えすることにつながると考えています。

この考えに基づき、当社は「かんでんエルオートシステム カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。カスタマーハラスメントに該当する言動があった場合には、従業員等の安全・人権・就業環境を守るため、会社として毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」等を踏まえ、以下の 3 つの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

① お客さまやお取引先その他当社事業に関係を有する方が行う言動であること
② 社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
③ 当社で働く従業員等の就業環境が害されること

カスタマーハラスメントへの対応

・当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、お客さま等へご説明のうえ、その場の対応を中断、またはお断りさせていただくことがございます。
・カスタマーハラスメントのうち、悪質と判断した場合は、警察・弁護士などと連携し適切に対処します。
・なお、必要に応じてお客さま等との会話、通話を録音または記録させていただくことがございます。

（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具体例は以下のとおりですが、これに限るものではありません。

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
・怒声など必要以上に威圧的な言動、土下座などの要求、言葉遣いや言葉尻をとらえた執拗な言動
・従業員教育や人事的措置、担当者交代に対する過度・執拗な要求
・必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
・長時間の拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・差別的、性的な言動
・当社で働く従業員の同意の無い写真・映像等の撮影およびこれらや個人情報のインターネット等への公開
・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
・正当な理由のない金銭補償・謝罪の要求

以 上