

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、「社員が幸せになる会社づくり。そしてそれを通じて社会に貢献する」という理念の下、お客様のご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(当社取引相手や債務の弁済をする方等、当社事業に関係を有する方)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、職場(通常当社従業員が就業する場所だけでなく、業務を遂行する場所)で行われる、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員(派遣社員やフリーランスの委託先等も含む、当社業務を行っている者。以下、従業員といたします。)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、オリンパス債権回収株式会社における「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さしますが、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
- ✓土下座の強要
- ✓長時間の拘束(電話を含む)
- ✓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毀損させる内容や個人情報を 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)の頭文字を取った略称

3. カスタマー・ハラスメントへの対応

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)と連携のうえ、毅然と対応します。

オリンポス債権回収株式会社

代表取締役 小川 英宏