

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当事務所においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

岡田税理士・社会保険労務士事務所「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当事務所は、税務・労務という専門サービスを通じて、お客様を支援するという社会的責任を担っています。

その責任を果たすためには、職員が心身ともに健康で、安心して業務に集中できる環境を維持することが不可欠です。職員の健康と働きやすさが守られてこそ、安定的かつ質の高いサービスを継続的に提供することができます。

また、お客様からいただくご意見やご要望は、私たちにとってサービスを改善し、品質を高めるための大変貴重な機会であると考えています。建設的なコミュニケーションを通じて、より良い関係を築き、信頼される事務所であり続けることを目指しています。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職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、職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。

職員の安全な就業環境を確保することが、結果としてお客様へのより良いサービス提供につながると考えています。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、岡田税理士・社会保険労務士事務所における「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. 当事務所におけるカスタマーハラスメントの定義

当事務所では、カスタマーハラスメントを「お客様から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職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
- ・ 職員の人格の否定・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
- ・ 会社や職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

- 職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、職員のケアを最優先します。
- 職員に対して、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）

- 対面およびオンラインでの打合せ時に、ボイスレコーダーを使用させていただく場合がございます。取得した音声データは、個人情報保護方針に基づき適切に管理し、記録作成以外の目的では使用いたしません。
- 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、当事務所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。

令和7年 12月 12日制定施行