

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、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。

いまこ株式会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

いまこ株式会社は、遺品整理・生前整理・家事代行といった生活支援サービスを通じて、暮らしの中に「安心」と「ぬくもり」を届けることを使命としています。

私たちは、お客様一人ひとりの想いに寄り添い、誠実で丁寧な対応を大切にしています。

一方で、現場では時に、従業員が不当な要求や威圧的な言動を受けるなど、心身に深刻な負担を及ぼすケースが発生しています。特に、故人の遺品や家族の思い出に関わる業務では、感情的な衝突やトラブルが起こりやすく、作業内容に関する誤解や不満がカスタマーハラスメントへとつながることがあります。

当社では、すべてのスタッフが安心して業務に取り組める環境を守るとともに、誠実なサービスを継続して提供していくために、カスタマーハラスメントに対して適切に対応することを基本方針として定めています。

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「顧客または関係者による言動・要求のうち、社会通念上不相当であり、従業員の就業環境や心身に著しい悪影響を及ぼす行為」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。

- ・ サービス内容の範囲を超えた不当な要求（貴重品の紛失補償の強要、作業の無償化要求など）
- ・ 脅迫・暴力・長時間拘束・人格を否定する発言
- ・ セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ・ 長時間の拘束や執拗なクレーム、謝罪の強要
- ・ プライバシーへの過度な干渉、SNS 等を通じた誹謗中傷

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

従業員が安心して働き続けられる職場環境の実現に向け、以下の取り組みを実施します。

- ・ カスタマーハラスメントに関する社内マニュアルの整備と研修の実施
- ・ 録音・録画機器の携行による記録体制の構築
- ・ トラブル発生時の報告体制の明確化と管理職による一次対応の徹底
- ・ 重大な事案については、顧問弁護士等専門家と連携した対応
- ・ 被害を受けた従業員へのメンタルケアおよび職場復帰支援

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

お客様との適切な関係を維持するため、以下の方針で対応します。

- ・ カスタマーハラスメントに該当する行為については、毅然とした対応をとり、場合によっては対応を中止または制限する措置を講じます。
- ・ 訪問前に録音・録画を行う旨を説明し、透明性ある対応を徹底します。
- ・ ホームページ等を通じて、カスタマーハラスメント防止の取り組みを広く周知します。
- ・ 録音・録画機器等を用いた事実確認の体制を整備し、防犯目的で事前告知のうえ適切に実施します。
- ・ 必要に応じて、警察・弁護士等の外部機関と連携して対応を行います。

令和 7 年 7 月 31 日

お客様各位

いまこ株式会社

録音機器導入のご案内

平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

弊社では、お客様との会話内容の確認、およびサービス品質向上のため、下記機器を用いて、会話を録音させていただく場合がございます。

録音された内容は、上記目的以外には利用いたしません。

ご理解とご協力をお願いいたします。

敬具

記

1. 録音対象

お客様との対面での会話

2.使用機器

ICレコーダー



以上