

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。

株式会社 E-Voice「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

株式会社 E-Voice は、「声の出し方ひとつで会社は変わる!」という理念のもと、クライアントの目標達成を「聴くこと」「話すこと」で支援しています。私たちは、明るく元気にスピード感をもって行動し、クライアントに寄り添うことを行動指針としています。

一方で、昨今社会問題となっているカスタマーハラスメントに対して、当社従業員が安心して働ける環境を守ることも重要な責務と考えています。

質の高いサービスを持続的に提供するため、従業員が心身の負担なく業務に取り組める職場作りを目指し、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

当社におけるカスタマーハラスメントとは、社会通念に照らして不相当であり、当社従業員の就業環境や心身に著しい悪影響を与える顧客の言動や要求を指します。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。

- ・ 社会通念上不相当な要求（過剰な謝罪・金銭要求・即時対応の強要など）
- ・ 威迫・脅迫・暴力、長時間拘束、人格否定の発言
- ・ セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ・ 差別的・侮辱的言動や業務無関係な私的詮索・干渉
- ・ SNS や第三者を通じた名誉毀損・誹謗中傷

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

当社は従業員が安心して働ける職場環境を守るため、以下の取り組みを実施します。

- ・ 社内研修やマニュアル整備によるカスタマーハラスメント対応力の向上
- ・ カスタマーハラスメント発生時の報告・相談窓口設置
- ・ 上司・管理職による迅速な初期対応体制の構築
- ・ 重大事案は、顧問弁護士等専門家と連携し対応
- ・ 被害を受けた従業員へのメンタルケア及び職場復帰支援

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。

- ・ ハラスメント行為が認められた場合は毅然とした態度で対応し、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。

- ・ 店内掲示物やホームページ通じてカスタマーハラスメント防止の取り組みを周知します。
- ・ 録音・録画機器による事実確認体制を整えています。(防犯目的かつ事前告知のうえ実施)
- ・ 必要に応じて顧問弁護士や警察等の外部機関と連携し、適切に対応します。

令和7年9月22日

お客様各位

株式会社 E-Voice

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