

## カスタマーハラスメントに関する考え

一般財団法人日本スタディ・アブロード・ファンデーション及び関連団体株式会社日本スタディ・アブロード・ファンデーションと株式会社 ACEJ は、「私たちは、世界とつながる人の育成と、多様な価値観を尊重し合う社会の実現に貢献します」をミッションとしております。

各種留学プログラム参加者と IELTS 受験生に対して、コミュニケーションを大切に、円滑な業務遂行・顧客満足を目指しています。私たちは、参加者・受験者の目線に立ち、利益と成果の供与を最優先で考えるとともに、当事業に関わるプロフェッショナルとして、また善良な管理者として、業務にあたります。

留学プログラム参加のための「約束事項」、IELTS 受験のための「受験規則」をご理解いただき、参加・受験をしていただいております。すべてのクレームは、書面での提出をお願いしております。

そのためには、スタッフ及び業務に関わるすべての関係者の権利を守り、心身共に健康で、安心して業務を遂行できる環境を整えることも、使命だと考えております。

こうした考えのもとに、私共団体、スタッフ及び関係者に対する悪質なクレームや言動等の行為に対して、毅然とした態度で対応し、お互いの健全でより良い関係を築いていきたいと思っております。

皆様のご理解・ご協力を賜りますように、何卒、宜しくお願いします。

■ カスタマーハラスメントの定義 「厚生労働省・カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に照らして、以下の通り定義いたします。

「カスタマーハラスメントとは 顧客等からのクレーム・言動のうち、内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該 手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの 」

■ 対象となる行為の例

- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
- ・対応者への揚げ足取り
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求 ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

- ・差別的な言動
- ・人格を否定するような個人への攻撃や要求
- ・業務時間外の対応（来訪、電話やメール）
- ・同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為（30分以上ただし、内容によっては、前記対象にあたりと判断した場合は、その場で対応をお断りします。）

■対象となる可能性のある行為の例（社会通念上相当な範囲を超える行為や私共が判断する場合など）

- ・IELTS 再受験や留学プログラム再催行要求
- ・金銭保証要求
- ・謝罪要求
- ・関係者処罰要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷による信用失墜

※カスタマーハラスメントの対象となる行為の例は上記に限りません。

■カスタマーハラスメントへの社外対応

カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客様への対応をお断りする場合がございます。

悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等外部専門機関に相談のうえ、適切に対処いたします。

■カスタマーハラスメントへの社内対応

スタッフへの周知・啓発

カスタマーハラスメントへの対応方法、手順策定

教育・研修実施

スタッフの安全確保の他、被害者スタッフのカウンセリングなど精神面への配慮を行う体制の構築

相談・報告体制整備

警察・弁護士等外部専門機関との連携

カスタマーハラスメント事例の蓄積、分析、共有