

カスタマーハラスメント対策チェックシート

企業のチェックシート

①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知、啓発

組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を示しているか。

企業としての基本方針・基本姿勢について、従業員に周知・啓発、教育を行っているか。

②実態の把握

顧客等からのハラスメント発生状況の実態について、把握しているか。

顧客等からのハラスメントについて、従業員が企業に求める対応、取組について、把握しているか。

③必要な体制の整備、対応マニュアル等の作成

顧客等からのハラスメントについて、対応策の検討を行う部署・委員会はあるか。

どのような行為を顧客等からのハラスメントとして整理するのか、その基準を示し、従業員に周知・啓発、教育を行っているか。

監視カメラの設置、警備担当者の配置等、保安体制は整備されているか。

最寄りの警察等の連絡先は周知されているか。

顧客等からのハラスメント対応マニュアルを作成しているか。

顧客等からのハラスメント対応マニュアルに沿った従業員の教育訓練を行っているか。

事案発生時の社内報告・連絡・相談システムが確立され、周知しているか。

④相談体制の整備

相談窓口の設置、相談対応者・担当部署を明示し、周知しているか。

相談対応者が相談対応における留意点等を記載したマニュアルを作成しているか。

被害にあった従業員に対するメンタルケアの体制は整っているか。

⑤顧客等からのハラスメントが生じた場合の対応

- 顧客等からのハラスメントを停止させる措置を講じたか。
- 事案に係る事実関係について、従業員、顧客等から迅速かつ正確に確認したか。
- 顧客等からのハラスメントが生じた事実が確認できた場合、一人に対応させない、上司が代わって対応する、メンタルヘルス不調への相談に対応するなど、必要な措置を講じているか。
- 同様の問題が発生することを防ぐ再発防止策を講じたか。
- マニュアルに基づき対応した事案が適切であったか事後的に検証したか。また、定期的に見直す仕組みがあるか。

⑥プライバシーの保護、不利益取扱いの禁止

- 相談者等のプライバシーを守るための必要な措置を講じ、従業員に周知しているか。
- 相談したことを理由とする解雇その他の不利益取扱いをされない旨を定め、従業員に周知しているか。

⑦その他環境面に関すること

- 顧客等からのハラスメントの予兆となるような情報、雰囲気の日頃から把握しているか。
- 従業員の接客は適切か、接客についての必要な教育訓練を行っているか。
- 過度に「お客様第一主義」に偏り、顧客等からのハラスメントを容認する風土はないか。