

プラクティス行政書士事務所

カスタマーハラスメント対応基本方針

1. 基本理念

当事務所は、お客様との信頼関係を基盤とした質の高いサービス提供を使命としております。一方で、当事務所の尊厳と安全を守ることにも重要な責務と認識し、理不尽な要求や不当な行為に対しては毅然とした対応を行います。

2. 事業概要と特徴

プラクティス行政書士事務所は、市民法務を主な専門とする個人事務所として、皆様の日常の中で時に必要となるさまざまな書類作成を中心に、法的なお手続きの支援を行っております。当事務所の特徴として、お客様のご自宅への訪問による支援を専門とし、初回相談を無料で提供し、基本的に業務が全て完了するまで報酬を頂戴しないという方針を採用しております。また、お客様のご希望を最優先に考え、まずじっくりお話をお聴きし、お客様を批判したり意見を押し付けるような態度は厳に慎み、守秘義務を遵守してお客様の秘密は決して口外しないことをお約束しております。

3. 想定されるカスタマーハラスメントの態様

3.1 報酬・料金に関するハラスメント

- 業務完了後の報酬支払いを不当に拒否する行為
- 事前に合意した料金体系を一方的に変更要求する行為
- 無料相談の範囲を逸脱した過度な要求

3.2 訪問サービスに関するハラスメント

- 訪問時における威圧的な態度や暴言
- 不適切な場所での面談強要
- 深夜・早朝など社会通念上不適切な時間帯での対応要求

3.3 業務内容に関するハラスメント

- 法的に不可能な手続きの強要
- 違法行為への加担要求
- 専門的判断に対する根拠のない批判や人格攻撃

3.4 守秘義務に関するハラスメント

- 他の顧客情報の開示要求
- 守秘義務違反を促す要求

3.5 継続的な迷惑行為

- 執拗な連絡や面談要求
- 業務時間外の頻繁な連絡
- SNS 等での誹謗中傷

4. 現状認識と対策の必要性

現在のところ、当事務所では深刻なカスタマーハラスメント事案は発生しておりませんが、軽微な事案として、当事務所の業務遂行に関する不当な叱責や、業務時間外での過度な連絡等が散発的に発生しております。これらの軽微な事案がエスカレートし、より深刻なハラスメントに発展するリスクを防止するため、予防的な対策を講じることが重要と判断いたします。

5. 対応方針

5.1 予防対策

- 契約締結時における業務内容・料金・対応時間の明確化
- お客様への適切なコミュニケーションの徹底
- 従業員の対応技術向上のための研鑽と対応マニュアルの整備

5.2 初期対応

- 不適切な言動に対する冷静かつ毅然とした対応
- 事実関係の正確な記録と保存

5.3 段階的対応

第1段階:口頭注意

- 不適切な行為の指摘と改善要求
- 当事務所の方針説明

第2段階:書面警告

- 警告書の発送
- 改善されない場合の措置の予告

第3段階:関係解消

- 契約解除・業務停止
- 必要に応じた法的措置の検討

6. 緊急時対応

身体的危険を感じる場合や、刑事事件に該当する可能性がある場合は、直ちに警察への通報を行い、従業員の安全確保を最優先とします。

7. 継続的改善

本方針は定期的に見直しを行い、社会情勢の変化や事案の発生状況を踏まえ、より実効性の高い対策へと改善を図ります。

8. お客様へのお願い

当事務所では、お客様との相互尊重に基づく良好な関係構築を目指しております。ご不明な点やご要望がございましたら、適切な方法でご相談いただきますようお願いいたします。

制定日:令和7年7月28日
プラクティス行政書士事務所
行政書士 金澤朋幸