

吉祥寺行政書士事務所

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当事務所は、「事業の成長を共にサポートします」という基本理念の下、自動車登録、運送事業者サポート、補助金申請、許認可取得、相続・遺言等に関する専門的なサービスを提供し、お客様の事業発展と円滑な手続き実現に向けて取り組んでおります。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当事務所のサービス改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、行政書士やスタッフの人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様への質の高いサービス提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、金子行政書士事務所における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当事務所におけるカスタマーハラスメントの定義

当事務所では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」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
・暴力行為・暴言・侮辱・誹謗中傷・威嚇・脅迫・従業員の人格の否定・差別的な発言・土下座の要求・長時間の拘束・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要・合理性を欠く不当・過剰な要求(許認可の即日取得要求、法定要件を満たさない申請の強要等)・手続き費用の不当な値引き要求・行政書士事務所や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為・従業員へのセクシャルハラスメント、SOGIハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

3. カスタマーハラスメントへの対応(社内)

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の告知を行います。

- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察
- ・専門家等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応(社外)

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当事務所でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。

5. 行政書士業務特有の留意事項

行政書士業務においては、許認可申請の不許可や補助金の不採択等、お客様の期待に沿えない結果が生じる場合があります。また、法定要件や申請期限等の制約により、お客様のご要望にお応えできない場合もございます。これらの事情を丁寧に説明し、ご理解をいただくよう努めますが、説明後も不当な要求や迷惑行為が継続される場合は、カスタマーハラスメントとして適切に対応いたします。

令和7年12月7日
吉祥寺行政書士事務所
所長 松丘晃