

カスタマーハラスメントに対する方針

■基本方針

竹口・堀法律事務所は「法律問題の解決を通じて依頼者様のよりよい未来を実現する」ことを理念に掲げ、すべてのお客様に対して専門的な法的サービスを提供することを目指しています。この理念に基づき、私たちはお客様一人ひとりの問題解決に真摯に取り組んでいます。

私たちは、本理念を実現させるためには、職員一人ひとりが、その尊厳を傷つけられることなく、健康で安全に働ける環境を確保することが責務であると考えております。

しかしながら、業務遂行の中で、職員への不適切な言動や不当な要求が行われることにより、職員の安全や健康が損なわれる場合がございます。当事務所では、職員が安心して業務に専念し、充実したサービスを提供できるよう、事務所全体の環境を守ることが必要不可欠であると考えております。

そのため、以下の方針に基づき、カスタマーハラスメントに対して毅然とした対応を行い、持続可能な事務所運営と質の高いサービスの提供を維持してまいります。

※職員の定義「当事務所に在籍する弁護士及び事務局スタッフ」

■カスタマーハラスメントの定義

当事務所では、以下のような行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

お客様からの要求・言動のうち、妥当性を欠くもの。

また、要求の内容が妥当であっても、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のものであって、職員の就業環境が害されるもの。

※お客様の定義「当事務所の相談・依頼の有無にかかわらず、業務に関係する人及び関係者」

■ カスタマーハラスメントの対象となる可能性がある 具体的な行為

(1) 要求内容の妥当性に関係なく、不相当とされるもの、または不相当である可能性が高いもの

身体的な攻撃（暴行・傷害）

例：職員に対して暴力的な行為を加える、押したり物を投げるなど、身体に危害を加える行為

精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、暴言等）

例：職員や当事務所に対して、「訴える」「報復する」などといった脅しをかける行為や、人格を傷つける中傷を含む発言

威圧的な言動

例：大声で怒鳴る、話しながら物を叩く、物を乱暴に扱うなどの行為

人格否定・侮辱行為

例：職員に対して「能力が低い」「無能だ」などといった人格や能力を否定する発言、また人種、性別、年齢に関する差別的な発言

土下座の要求

継続的に繰り返される執拗な言動

例：断りを入れても何度も同じ内容の電話をかける、同じ要求を執拗に繰り返すといった行為

拘束的な行動（不退去、居座り等）

例：面談や応対後に帰ることを拒否し、事務所内及び事務所建物共有部分に長時間居座る行為、長時間の電話

性的な言動

例：職員の外見や服装、体型に関する不適切なコメント、性的な冗談、恋愛や結婚への詮索、身体への接触や触れるよう促す言動、さらに性的な画像や動画を見せる行為などを禁止し、こうした職務に無関係な私生活への干渉や発言、ストーカー行為

職員の身分に関する言動

例：職員が正社員かパートか、無期雇用か有期雇用か、または派遣かどうか、または勤

続年数や契約内容などについて繰り返し尋ねる行為

職員個人に対する攻撃、要求

例：職員に対して個人のプライベートな問題を指摘したり、特定の職員を指名して過度な要求をする行為

職員に対して年齢や居住地を尋ねる、プライベートな状況について詮索する、その他私生活に関する質問をするなど、職務に関係のない個人的な情報の開示を求める行為

録音、職員及び事務所施設の撮影

例：当事務所内で許可なく録音（電話及びオンライン面談を含む）する行為、職員及び当事務所の施設を無断で撮影する行為

SNS やインターネット上での誹謗中傷行為

例：当事務所や職員の個人情報を SNS 上で公開する行為、インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）を行う行為、誹謗中傷並びにそれらをほのめかす行為

（２）要求内容の妥当性に照らしあわせて、不相当の可能性があるもの

過剰な特別対応の要求

他の顧客に提供していない特別なサービスや対応を求める（例：「自宅まで書類を直接届けてほしい」「営業時間外に対応してほしい」など）

業務上、通常の手続や規則を無視した対応を強要する（例：「手続を優先して早く終わらせろ」「担当者を指名して即時対応しろ」など）

無理な期限設定や即時対応の要求

通常の実施時間を無視して、即時対応や短期間での完了を強要する（例：「今すぐ対応しろ」「今日中に結果を出せ」）

業務の性質上、不可能な期限や無理なスケジュールを押し付ける

弁護士専任業務に関する質問に対する事務局スタッフへの過度な要求

弁護士しか回答できない内容に関する執拗な質問

例：事務局スタッフに対し、特定の法解釈や判例の適用についての判断を繰り返し求める行為

弁護士による即時対応を強要する行為

例：「弁護士に今すぐ確認して返答するように」との要求を繰り返し、事務局スタ

スタッフの業務を妨害する行為

職員への個人情報の開示要求

職員の名前、連絡先、所属部署以外の個人的な情報（住所や家族構成など）を求める

「〇〇さんの学歴や経歴を教えてください」など、業務に無関係な質問を繰り返す

業務範囲外の対応を要求

法律相談や助言など、本来の契約内容や提供サービスを逸脱した対応を求める

職員に対し、法的アドバイスや相談対応を超えた個人的な業務や雑用を依頼する

業務上の決定や判断への介入要求

すでに下された業務上の決定や法律に基づく判断を覆すよう強要する（例：「他の事務所ではこうしてくれたから、同じようにしろ」「法律に反しても構わないから特別に対応してほしい」など）

管理者や担当者の判断を無視し、特定の結果を求める圧力をかける

金銭補償の要求

正当な契約や法的義務に基づかない金銭補償の要求には応じません

必要に応じて法的措置を検討する場合があります。

正当な理由のない謝罪要求

具体的な不備や過失がない、合理的な理由を欠く謝罪要求には応じかねます。

理由なき謝罪要求はスタッフへの精神的負担を増大させ、業務の円滑な遂行に悪影響を及ぼす恐れがあります。

なお、カスタマーハラスメントの対象となる可能性がある具体的な行為については、これらに限るものではありません。

■カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントの対象と判断をした場合には、合理的な解決に向け理性的な話し合いを行い、より良い関係構築に努めます。

しかしながら、悪質であると考えられる行為に対しては当事務所の方針に基づき毅然と対応し、必要に応じて対応を中止することがあります。

書面による注意：行為が改善されない場合や悪質な場合は、書面にて警告を行います。

法的措置：度重なるハラスメントや悪質な行為に対しては、警察への通報や法的措置を検討します。

■職員の保護

当事務所は、職員の安全と健康を最優先とし、以下の取り組みを行います。

相談窓口の設置：職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、速やかに相談できる体制を整備します。

メンタルヘルスケア：必要に応じて専門家のサポートを提供し、職員のメンタルヘルスを守ります。

教育・研修：全ての職員に対し、カスタマーハラスメントの対処法について定期的に教育・研修を実施します。

■当事務所のお客様へのお願い

当事務所では、全てのお客様に対して公平かつ誠実な対応を心掛けております。そのため、以下の点についてご理解とご協力をお願い申し上げます。

適切な言動と態度をもって接していただきますようお願いいたします。

職員が安全かつ安心して業務を行える環境の確保にご協力ください。

カスタマーハラスメントに関するご理解をいただき、円滑な業務運営にご協力くださいますよう、お願い申し上げます。

以上