

## 社外相談窓口運用ルール

### 1. 目的

本運用ルールは、東京都内に所在する当社事業所において、顧客からのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）に関する相談体制を整備し、従業員の安全と心身の健康を守ることを目的とする。

### 2. 社外相談窓口の設置

当社は、東京都内の事業所で働く従業員を対象に社内相談窓口に加えて外部専門家（社会保険労務士）を相談窓口として設置する。従業員は、必要に応じて社外相談窓口に直接相談することができる。

#### <社外相談窓口>

ほまれ社労士事務所

担当：小西宏幸（社会保険労務士）

TEL：06-6121-8501 Mail：homaresyaroushi@wkn-sr.com

対応時間：平日（月～金）9：30～17：00 ※祝日及び社労士事務所休業日を除く

### 3. 相談方法

従業員は、以下の方法で社外相談窓口に直接相談することができる。

- 電話
- メール

### 4. 相談対応の範囲

社外相談窓口は、以下の内容について相談に応じる。

- 顧客からの暴言・威嚇・過度な要求等のカスハラに関する事案
- カスハラ発生時の適切な対応方法や会社への報告に関する助言
- 心理的負担の軽減に関する助言
- その他、従業員の安全・安心の確保に必要な事項

### 5. 情報の取扱い

- 社会保険労務士は、相談内容を本人の同意なく上長・社内相談窓口以外の社員や第三者へ開示しない。

### 6. 報告・対応

- 必要に応じて、社会保険労務士は会社へ改善策や再発防止に関する助言を行う。
- 会社は、社外相談窓口の助言を踏まえ、適切な対応・改善を実施する。

### 7. 運用の見直し

本ルールは年1回以上の見直しを行い、社外相談窓口の運用状況、従業員の意見、相談実績を踏まえて改善に努める。

以上