

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。

一方で、お客様からの要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、脅迫、暴力、不当な要求等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く重大な問題です。

当社は、従業員の人権を尊重するため、このようなお客様の要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応し、従業員を保護します。

また、従業員がお客様からこれらの行為を受けた際には、上長等に報告・相談することを奨励しており、報告・相談があった際には組織的に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのご意見・ご要望のうち、内容に妥当性が認められないもの、または、ご意見・ご要望を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントの例

- ・ 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等の精神的な攻撃
- ・ 恫喝、罵声等の威圧的な言動
- ・ 同様の質問や要求を過度に繰り返す等の継続的・執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁等の拘束的な言動
- ・ SNS・インターネット上の虚偽の投稿や誹謗中傷等の会社や従業員の信用を棄損する行為
- ・ 商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供の要求
- ・ 対応が著しく困難な要求
- ・ 不当な損害賠償要求

※上記行為は、例示であり、これらに限定されるものではありません。

3. 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と判断される言動を認めた場合は、従業員を守るために毅然とした対応を行い、必要に応じて、商品・サービスの提供やお客様対応を中止します。また、悪質なものと判断した場合は、警察や弁護士等の関係機関と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

4. お客様へのお願い

当社では、今後もお客様との良好な信頼関係の構築に努めてまいります。万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。