

カスタマーハラスメント基本方針

1 はじめに

当社は、お客様に安全で安心できるサービスを提供するとともに、従業員一人ひとりが安心して働ける職場環境を整備することが、お客様へのより良いサービスの提供につながると考えています。

そのため、お客様からいただくご意見・ご要望には真摯に対応いたしますが、カスタマーハラスメントに該当する行為については、従業員の人格及び就業環境を守るため、毅然とした姿勢で対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省が示す考え方を踏まえ、顧客等からの要求や言動のうち、その内容や手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

主な例

- ・ 暴力行為、暴言、脅迫、威圧的な言動
- ・ 人格を否定する発言や差別的な言動
- ・ 土下座や過度な謝罪の要求
- ・ 長時間の拘束や執拗な電話・メール
- ・ セクシュアルハラスメント
- ・ SNS やインターネットを利用した誹謗中傷や脅迫
- ・ 正当な理由のない過度な要求
- ・ 居座りや退去拒否
- ・ 従業員を無断で撮影・録音・配信する行為
- ・ その他、従業員の就業環境を著しく害する行為

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

3 当社の対応

当社は、お客様からいただくご意見・ご要望には誠実かつ丁寧に対応いたします。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員の安全確保を最優先とし、必要に応じて対応を中止またはお断りすることがあります。

また、行為の内容に応じて、次の対応を行う場合があります。

- 対応の中止または終了
- 担当者の変更
- 今後のお取引やサービス提供のお断り
- 警察その他関係機関への相談・通報
- 法的措置の実施

4 お客様へのお願い

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、相互に尊重し合える関係のもとで、より良いサービスの提供に努めてまいります。

お客様におかれましても、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。