

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

弊社は、お客様への優れたサービス提供に加え、従業員に気持ちよく働ける環境を整備し、従業員の満足度を高めることも重要と考えております。つきましては、より多くのお客様にご満足いただき、弊社従業員が安心して働ける環境整備を実現することを目的として[カスタマーハラスメントへの対応に関する方針]を作成いたしました。

カスタマーハラスメントにつきまして

カスタマーハラスメントとは、厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」においても言及されているハラスメント行為の一つです。

したがって当該マニュアルに基づき、弊社ではカスタマーハラスメントについて下記のような行為と決めました。

なお、以下の記載は例示であり、この限りではありません。

身体的・精神的な攻撃

- ・暴行・傷害
- ・脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱などの行為（SNS やインターネット上も含む）

脅迫的な言動

- ・威圧的な言動や威嚇・脅迫行為（怒鳴る・反社会勢力との関係を仄めかす、など）
- ・従業員を長時間拘束する・長時間居座る行為
- ・継続的・執拗な言動（同じ主張を何度も繰り返す・従業員の言葉尻を捕らえる、など）

過剰または不合理な要求

- ・合理的理由のない謝罪や土下座などの要求
- ・従業員に対する解雇などの社内処罰の要求
- ・社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・言いがかりによる金銭補償の要求
- ・制度上対応できないことへの要求
- ・初期不良以外の商品交換の要求

その他、ハラスメント行為

- ・性的な言動
- ・差別的な言動（人種・民族・性別などに対する差別的な言動）
- ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り

カスタマーハラスメントへの対応

本方針に該当する事案が発生した場合、下記対応を取らせていただく場合がございます。

- ・ご契約をお断り、利用中サービスの提供を停止または解約
- ・警察または弁護士、その他必要となる第三者機関への連絡、対応依頼
- ・その他、弊社が必要と判断する措置

お客様に対するお願い

お客様とより良い関係を構築し、質の高いサービスを提供およびお客様の課題解決に尽力していきたいと考えておりますので引き続きご理解とご協力をお願いいたします。