

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、すべての従業員が安心して能力を発揮し、お客様に質の高いサービスを提供することを目指しています。

お客様からのご指摘やご要望は、当社のサービス向上に貴重なご意見として大切にしております。しかし、従業員への過度な要求や不当な言動は、従業員の就業環境を害し、会社全体の業務遂行に支障をきたします。

本方針は、お客様等からの不当な行為（カスタマーハラスメント）を防止し、従業員を保護するための当社の基本的な考え方をお示しするものであり、お客様と従業員が相互に尊重する関係の構築を目指しています。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様の言動のうち、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該従業員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- ・提供する商品、サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、揚げ足取り）

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントが確認された場合は、残念ながらお客様とのお取引やお客様対応をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な場合には、警察・弁護士など外部専門家と連携し、適切に対処させていただきます。

4. 当社における取り組み

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当社で働く従業員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・従業員への教育・研修の実施
- ・従業員のための相談・報告体制の整備