

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、従業員が安心して働くことができる就業環境を確保するため、お客さまからの社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動などが発生した場合には、毅然とした態度で組織的に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの妥当性を欠いた要求や、要求の内容が妥当であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、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に該当する行為

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・従業員の個人情報等や誹謗中傷の SNS やインターネット等への投稿

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・対象となる行為が行われた場合、カスタマーハラスメントに該当するか慎重に判断します。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、警察・弁護士など外部専門家と連携し組織的に毅然とした対応を行います。
- ・従業員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、速やかに従業員に対する配慮の措置を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する従業員の相談窓口を設置して相談・報告体制を整備し、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法について周知・啓発を行います。

以 上