

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・安全に働ける環境を整えることが、お客様に対するより良いサービスの提供へ繋がると考えております。このたび、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応を目的とし、基本方針を策定いたしました。

■ 社内での対応

カスタマーハラスメントが疑われる行為があった場合、速やかに記録・共有し社内規程に基づき、関係部門にて適切な対応方法を協議・決定いたします。従業員が一人で抱え込まず、相談・報告できる体制を整えております。

■ お客さまへの対応

カスタマーハラスメントと判断した場合には、対応を中止・制限させていただくことがあります。必要に応じて、外部機関(警察・弁護士)と連携し、対応を進めてまいります。

カスタマーハラスメントに該当する具体的な行為例

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これに限るものではありません。

脅迫	<ul style="list-style-type: none">・脅迫的な言動、反社会的勢力と繋がりのある言動・SNSなどへの投稿・暴露をほのめかした脅し・プライバシーを侵害する言動
暴言	<ul style="list-style-type: none">・暴言、人格否定、侮辱、名誉毀損、差別的発言・怒声、恫喝、必要以上の大声で責め立てる行為
強要行為	<ul style="list-style-type: none">・来社や訪問での説明、謝罪の強要
長時間拘束	<ul style="list-style-type: none">・同様の要望を執拗に繰り返す行為・提供する商品やサービスと関係のない内容での長時間拘束・何度も同じ説明や謝罪をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
不当な要求	<ul style="list-style-type: none">・正当性のない機密情報の開示要求・正当性のない対応者の交代要求・人事的措置や従業員教育に関する過度・執拗な要求・返金、損害賠償金、慰謝料などに関する過剰・不当な請求・従業員の個人情報、公表していない弊社事業所の住所等の開示要求・提供していないサービスや対応していない仕様への要求
執拗な言動	<ul style="list-style-type: none">・担当者の言葉遣いや言葉尻を捉えて執拗に指摘をする行為
特別対応要求	<ul style="list-style-type: none">・株主・役員・従業員などとの特殊な関係を理由とした特別扱いの要求
セクハラ行為	<ul style="list-style-type: none">・卑猥な行為や言動
情報提供拒否	<ul style="list-style-type: none">・必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
SNS投稿	<ul style="list-style-type: none">・SNSへ従業員の個人情報、会社や従業員の信用を毀損する内容の投稿

今後もより良いサービスの提供に努めてまいります。

引き続きご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。