カスタマーハラスメントに関する基本方針

1．基本姿勢

当社グループは、お客様からのご意見やご要望に真摯に向き合い、より良い製品・サービスの提供に努めております。

一方で、お客様から当社グループの従業員に対し暴言・威圧的な言動等のハラスメント行為があった場合、従業員の安全かつ健全な就業環境を損なう可能性があります。

当社グループでは、従業員が安心して働くことのできる環境を守るため、これらのハラスメント行為が確認された場合には、毅然とした態度で対応することにより、お客様と従業員双方にとって安全で安心できる環境づくりに努めてまいります。

2．カスタマーハラスメントの定義

お客様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、当社グループの従業員の就業環境が害される場合、カスタマーハラスメントであると判断いたします。

当社グループがカスタマーハラスメントと考える具体的言動の事例

※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。

行為類型	具体的言動
身体的、精神的な攻撃	殴る・蹴る・物を投げつける等の暴力行為、脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・土下座の強要等の言動
威圧的な言動	大声で従業員や周囲を威圧する行為、反社会的な言動
継続的、執拗な言動	同様の質問の執拗な繰り返し・揚げ足取り・執拗な責め立て等の言動
拘束的な行動	電話や対面での長時間の拘束、施設からの不退去・不当な居座り
正当な理由のない要求	性的な要求、従業員のプライバシーに関わる要求、正当な理由のない金銭・特別扱い・謝罪等の要求、契約内容を著しく超える対応の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

・不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。

・当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お客様対応をお断りさせていただきます。

・個人の対応とせず、組織的に対応いたします。また、暴力行為や脅迫・恐喝などが発生した場合は、警察や弁護士と連携し適切に対応いたします。

以上