

カスタマーハラスメントに対する基本方針

弊社はお客様に対して誠実に対応し、より高いサービスを提供することを心がけています。一方で、お客様からの要求や言動の中には、社会通念上の範囲を超えた過度な要求や、従業員の人格を否定する言動・暴力・ハラスメント等が稀に見受けられることがあります。これらの要求や言動があった場合は、お客様に対して誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応いたします。

当社でのカスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても当該要求を実現する為の手段・態度が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害される恐れがあるもの

対象となる行為

- 暴言・怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な脅迫行為
 - 暴行・傷害等の身体的な攻撃行為、器物の破損行為
 - 同じ要求等の繰り返しや言葉尻を捉えた時間的・場所的拘束行為
 - 人格の否定・名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷・名誉棄損・侮辱行為
 - 社会通念上過剰なサービスや対応の要求や、合理的な理由のない謝罪行為
 - ストーカー・プライバシーの侵害・セクシャルハラスメント等による迷惑行為
 - SNS やインターネットを利用した上記の各種行為、及びそれらの情報の拡散や漏洩をほのめかす行為
- ※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

上記記載の「行為」には、実際の発言や行動の他、電話での発言、様々な媒体を通じた意思の伝達を含みます。

カスタマーハラスメントへの対応

お客様からのご意見・要望に対して、合理的・理性的な話し合いを求め、よりよい関係の構築に努めます。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、以降のお客様対応をお断りさせていただく場合があります。

また、カスタマーハラスメントであって、特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士など外部機関・専門家と連携し、組織的に対応します。

万が一、お客様等からカスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は本方針に則り、対応させていただきますので、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。