

カスタマーハラスメント対応方針

当社は、お客様本位の業務運営に関する方針のもと、お客様からのご相談・お問い合わせおよびご指摘に対して、お客様の視点に立ち、誠意をもって適切かつ迅速に対応・解決することで、お客様にご満足頂くよう取り組んでおります。

しかしながら、ごく稀に不当な要求や役職員に対する暴言・脅迫などのハラスメント行為が見受けられることがあります。これらの行為は、当社で働く役職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。

会社として役職員を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対応することにより、お客様との健全で良好な関係を構築できるよう努めて参ります。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、「お客様の要求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、当社の役職員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる行為

身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、強要、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
継続的な言動、執拗な言動、差別的な言動

土下座の要求

拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、合理的な範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束)

セクシャルハラスメント行為

社会通念上受け入れられない要求

当社で働く役職員の個人情報等の SNS や Web 掲示板等への投稿(写真、音声、映像の公開)

SNS やインターネット上での誹謗中傷

不合理または過剰なサービスの提供の要求

正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

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には、お客様対応をお断りさせていただく場合があります。

暴力行為や脅迫・恐喝などが発生した場合には、警察や弁護士と連携のうえ、適切に対処します。

カスタマーハラスメントへの取り組み

当社は、本方針によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築します。

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定(厚生労働省発行のマニュアル参照)
- ・当社で働く役職員への教育・研修の実施
- ・当社で働く役職員のための相談・報告体制の整備