

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。

■ 社外対応

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ございます。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。

暴言	・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
長時間拘束	・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 ・同様の要望を執拗に繰り返す行為 ・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
脅迫	・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
不当な要求	・正当性のない機密情報の開示要求 ・返金、損害賠償金、慰謝料などに関する過剰・不当な請求 ・人事的措置や従業員教育に関する過度・執拗な要求 ・正当性のない対応者の交代要求 ・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	・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
強要行為	・来社や訪問での説明、謝罪の強要
特別対応要求	・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
SNS投稿	・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
情報提供拒否	・必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
セクハラ行為	・卑猥な行為や言動

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。