

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. カスタマーハラスメントとなる行為

カスタマーハラスメントとは、お客さまからの言動・要求のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当社の従業員等の就業環境が害されるものをいいます。

この定義および下記の行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

【行為の具体例】

- ・侮辱、人格を否定、名誉を毀損する言動
- ・恫喝、罵声、暴言を繰り返す威圧的な言動
- ・威嚇、威迫、脅迫や暴力行為
- ・同じ内容のお申し出を繰り返す行為
- ・長時間の拘束、電話などの対応により従業員等の行動を抑制する行為
- ・SNS、インターネット上での誹謗中傷行為
- ・当社のサービスの範囲を超え、かつ正当な理由が見いだせない過度な要求
- ・合理的な理由のない謝罪の要求
- ・従業員等に対する処罰の要求
- ・お客さま側が優位な立場にいるという前提での暴言、特別扱いの要求
- ・その他、セクシャルハラスメントなど従業員等の就業環境を害する言動・行為

2. カスタマーハラスメントへの対応

①社内での対応

- ・お客さまへ適切な対応ができるよう必要な知識について、繰り返し従業員等への教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができるよう社内におけるサポート体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。

②お客さまへの対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員等を守るため毅然とした対応を行い、必要により技術、サービスの提供やお客さま対応をお断りさせていただく場合があります。
- ・悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

以上