

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、誠実かつ適切な対応に努めます。一方で、従業員の尊厳を傷つけ、安全な就業環境を損なう言動に対しては、組織として毅然と対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの要求または言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性があっても、その実現手段・態様が社会通念上不相当であり、従業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します。

主な該当行為の例

- 暴行、傷害、物を投げるなどの身体的な攻撃
- 脅迫、威嚇、侮辱、人格否定、差別的・性的な言動
- 大声、暴言、執拗な叱責などの精神的な攻撃
- 長時間の拘束、居座り、繰り返しの電話や連絡
- 正当な理由のない謝罪、金銭、無償対応や社会通念上過剰なサービスの要求
- 当社従業員個人への攻撃、つきまとい、待ち伏せ、誹謗中傷
- 当社従業員の個人情報・画像・音声等のインターネット・SNS 等への公開
- 業務に必要な範囲を超えた個人情報の要求

上記は例示であり、個別の状況、行為の継続性および従業員への影響等を踏まえて総合的に判断します。

2. カスタマーハラスメントへの対応

- まず事実関係を確認し、合理的なご意見・ご要望には誠実かつ迅速に対応します。
- カスタマーハラスメントと判断した場合は、対応を中止し、または以後のサービス提供・取引をお断りすることがあります。
- 悪質性が高い場合や安全上の懸念がある場合は、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、法的措置を含む対応を行います。
- 緊急時は従業員および周囲の安全確保を最優先とします。