

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は、お客さまにご満足いただける商品とサービスを持続的に提供する事を目指し、お客さまとのより良い関係づくりに努めています。

その実現に向け、すべての従業員の基本的な人権が尊重され、安心して職務を遂行できるハラスメントの無い職場環境を整えることを目指しています。

万一、お客さまよりカスタマーハラスメントに該当する要求や言動があった場合には、毅然とした対応を行います。

当社のカスタマーハラスメントの定義

お客さまからの要求や言動のうち、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ための手段やありさま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もの。

対象となる行為例

- ・暴言、暴力
 - ・脅迫、威圧行為、名誉毀損
 - ・侮辱、中傷、人格を否定する発言
 - ・合理的な理由のない謝罪要求
 - ・同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
 - ・過剰なサービスや対応の要求
 - ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
 - ・ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、各種ハラスメント行為
 - ・社員個人への攻撃や要求、社員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）など
- 上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。

問題の行為が継続する場合は、お客さまのお取引やお客さまの応対をお断りさせていただきます。

悪質な場合には、警察・弁護士等、外部専門家と相談の上、厳正に対処します。

お客さまのご理解とご協力をいただきますよう、お願い申し上げます。