

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社グループでは、当社グループの基本理念に基づき、お客様をはじめとした関係する全ての方（以下、「お客様等」といいます）の満足と信頼を得ることを使命としています。

そのためには、役員・従業員（以下、「従業員等」といいます）の人権が尊重され、心身ともに健康で安心して働ける職場環境の確保が重要だと考えております。

お客様等からの声に真摯に耳を傾ける姿勢に変わりはありませんが、当社グループの従業員等に対して、社会通念上不相当な要求や言動があった場合は組織として毅然とした態度で対応いたします。

このような場面を想定し、対応についての基本方針を定めました。

当社グループが考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様等からの要求・言動のうち、要求の内容が妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであり、当社グループの従業員等の就業環境が害されるもの。

対象となる行為例

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な、執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員等個人への攻撃、要求
- 正当な理由のないサービス、金銭、謝罪等の要求
- その他、社会通念上不相当と認められる言動や要求

※上記はあくまで例示であり、これに限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

- 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、サービス提供やお客様への対応の中断またはお断りさせていただくことがあります。
- 犯罪行為や悪質な行為については、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含めて厳正な対応を取ります。

当社グループ内の体制

- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、対応体制を整備します。
- カスタマーハラスメントの発生に備え、対応方法や手順等を定め、従業員等に必要な教育・研修等を行います。
- カスタマーハラスメントが発生した場合、事実関係を正確に把握し、速やかに必要な対応を講じるための体制を構築します。
- カスタマーハラスメントを受けた従業員等に対する必要な配慮を行います。