

# 「カスタマーハラスメント対応方針」

## ◆はじめに

私たちは、お客様からのご意見・ご要望に対して真摯に耳を傾け、よりよい商品・製品・サービス、ご満足を提供することを心掛けています。

一方で、お客様からの要求や言動の中には、常識の範囲を超えて対応できかねるものや、社員の人格を否定する言動、暴力等のカスタマーハラスメントに該当すると思われる行為もあり、これらの行為は、社員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くものです。

私たちは、社員の人権を尊重するため、また、職場環境を良好に保ち、社員一人ひとりが働きやすい職場づくりに取り組むことがお客様へのより質の高いサービスおよび更なるご満足の継続的な提供にもつながると考える為、ここにカスタマーハラスメントに対する方針を定めました。

## ◆カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たちは、お客様からのご意見・ご要望に対して、常に真摯に対応します。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、お客様に対して誠意をもって対応しつつも毅然とした態度で行動し、組織的に対応します。

## ◆カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、その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・態様が社会通念上不相当なものであり、社員の就業環境が害されるもの。（以下のような行為を想定）

## ◆カスタマーハラスメントに該当すると思われる行為例（下記は一例であり、これらに限定されません）

- ✓ 正当な理由のない商品の交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ✓ 精神的な攻撃（暴言、大声で怒鳴る、中傷、名誉棄損、侮辱、脅迫）や人格否定、威圧的な言動、暴力
- ✓ 不合理または社会通念上過剰なサービスや対応の要求
- ✓ 過度に継続的で執拗な言動
- ✓ 土下座等の社員の人格を無視した要求
- ✓ 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（セクシャルハラスメント行為）、ストーカー行為、社員個人への要求、プライバシーの侵害
- ✓ SNSやインターネット等を利用した誹謗中傷、個人情報等の流布（写真、音声、映像等の公開）や暴露をほのめかす発言

## ◆カスタマーハラスメントへの対応

これらの行為があったと判断した場合、まずは当該行為をお止めいただくようお願い掛けさせていただきます。お声掛け後も、当該行為が継続される場合には、以降の対応をお断りさせていただきます場合がございます。また、悪質な言動や犯罪行為に対しては、警察や弁護士などのしかるべき機関や専門家に相談のうえ、法的措置を含め厳正に対処します。