

カスタマーハラスメント基本方針

1. はじめに

当社は、「安全・安心なサービス」の提供とおお客様の要望への真摯な対応に努めるとともに、お客様からのご意見や建設的なご指摘をサービスの向上に活かしてまいります（正当なご意見や権利を拒むものではありません）。

一方、一部のおお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマー・ハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
 - ・暴言・侮辱・誹謗中傷
 - ・威嚇・脅迫
 - ・従業員の人格の否定・差別的な発言
 - ・土下座の要求
 - ・長時間の拘束
 - ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - ・合理性を欠く不当・過剰な要求
 - ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
 - ・従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など
- ※「SOGI（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマー・ハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・従業員に対して、カスタマー・ハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社でカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。