

カスタマーハラスメントポリシー

■はじめに

当社グループでは、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、従業員などに対するお客様からのクレーム・言動のうち「当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により、従業員などの就業環境が害されるもの」を「カスタマーハラスメント」と定義いたします。

当社グループでは、お客様から頂戴する貴重なご意見やご要望を真摯に受け止め、お客様にご満足いただける商品、サービスの提供に取り組んでまいります。

他方、カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合には、当社は従業員の心身の安全確保を優先し対応いたします。

苦情を装った不当な要求や、他のお客様や従業員の安全を脅かす行為につきましては、毅然とした姿勢で対応させていただきます。

■カスタマーハラスメントとなる行為

- ①従業員に対する身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、恫喝）及び威圧的な言動。
- ②業務に支障を及ぼす従業員の長時間の拘束、継続的な、執拗な言動
- ③差別的な言動、人格を否定するような発言、性的な言動
- ④従業員個人への攻撃、要求、従業員への処分を要求する行為
- ⑤合理的理由なく当社に対して謝罪を要求する行為
- ⑥会社または従業員の信用を棄損させる行為
- ⑦従業員を許可なく録音する行為
- ⑧ソーシャルネットワーキングサイトやインターネットへの従業員の個人情報等の投稿(写真、映像、音声の公開)、誹謗中傷の投稿
- ⑨合理的理由のない商品サービス提供の要求
- ⑩正当な理由のない金銭の要求

(注)

・上記定義及び行為例は厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しており、行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

■カスタマーハラスメントへの対応

お客様の言動や要求等がカスタマーハラスメントに該当すると当社グループが判断した場合、当社グループ従業員を守る為、当社グループはお客様との対話を中止もしくはお断りする場合がございます。また、お客様からのお申し出等をお断りする場合や、契約の強制解

除対応をさせていただく場合もございます。

当社グループが特に悪質であると判断した場合には警察や弁護士へ相談の上、法的措置等も含め厳正に対応します。

■その他

- ・ カスタマーハラスメントに対する当社グループの主な取り組みは以下の通りです。
 - ① カスタマーハラスメントへの対応方法や手順の策定、対応マニュアルの整備。
 - ② カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法についての教育、研修の実施。
 - ③ カスタマーハラスメントが発生した際の報告、相談体制の整備。
 - ④ カスタマーハラスメントを受けた従業員などへのメンタルケア体制の整備。

以上