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、法令、規制および社内ルールを遵守し、企業倫理、社会規範を踏まえ、安全でご満足いただける品質・サービスの向上に取り組んでおりますが、お客様と従業員の安心・安全を確保するために「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、お客様との健全な信頼関係を維持していくことを心がけて参ります。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客、取引先、施設利用者、問い合わせ者、その他当社の事業に関係する者の言動で、従業員が従事する業務の性質、その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをいいます。

【対象となる行為（事例）】

・所定の品質・対応基準を超えた要求や対応を繰り返し求める行為
・過剰なサービス（繰り返しの取り置き延長・ルール外の取り寄せ）等の要求
・不当な金銭補償（交通費や慰謝料の請求）、謝罪（自宅訪問の強要）等の要求
・長時間の拘束（電話・メール・店舗からの不退去含む）
・高圧的な態度、行動（暴言、説教、命令、侮辱、大声、暴行、商品・備品等の破損、粗暴な言動等）
・他のお客さまに迷惑が掛かる行為
・従業員が強いストレスや恐怖を感じるような行為（待ち伏せ、つきまとい等）
・SNS や紙媒体、インターネット上での誹謗中傷、人権侵害行為（従業員の個人情報、同意のない音声・画像、文章の公開等）
・取引上の地位を背景に、契約内容を超えた不当な要求（金銭の要求、無償での追加サービス提供など）を強要する行為
・合理的理由のない謝罪（土下座など）や、関係者の懲戒処分の要求 ・役職員個人の連絡先を執拗に聞く、プライベートに介入する言動
・セクシュアルハラスメント、ジェンダーハラスメントに該当する言動

※上記は例示であり、対象となる行為を上記に限定する趣旨ではございません。尚、要求の理由・内容、手段・態様、就業環境への影響などを個別に判断を行います。

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

・カスタマーハラスメントに該当する行為があった、またはそのおそれがあると当社グループが判断した場合、状況に応じて取引の中断・終了やサービス提供をお断りする可能性あることご了承下さい。
・さらに悪質と判断した場合は、警察や弁護士等のしかるべき専門機関に連絡の上、厳正に対処いたします。

3. お客様へのお願い

当社グループは今後もより良い商品・サービスを提供することで、お客様との信頼関係を築き上げることを目指して参りますので、上記についてご理解とご協力をお願いいたします。

4. 当社グループにおける取り組み

・本方針による企業姿勢の明確化、従業員への周知・啓発をしています。
・カスタマーハラスメントへの報告・相談体制を整備し、発生時の対応体制を構築しています。