

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様・お取引先等からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良い商品・サービスの提供に努めます。

一方、社会通念上許容される範囲を超えた言動や要求から従業員を守り、安心して働ける職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

カスタマーハラスメントの対象となる行為

お客様・お取引先その他の関係者からの言動のうち、要求内容やその手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものを対象とします。

例えば、以下のような行為が該当します。

- ・ 暴行、脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・ 威圧的な言動、過度な謝罪の要求
- ・ 長時間の拘束、同じ要求の繰り返し
- ・ 不当な金銭、商品、サービス等の要求
- ・ 従業員個人への攻撃や個人情報の要求
- ・ SNS 等での誹謗中傷
- ・ 性的、差別的な言動、つきまとい
- ・ その他、社会通念上不相当な行為

なお、正当なご意見、ご要望、苦情等をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、組織として毅然と対応します。

悪質な場合には対応を中止し、商品・サービスの提供や取引をお断りする場合があります。また、必要に応じて警察、弁護士等と連携し、法的措置を含む対応を行います。

当社の取組み

- ・ 従業員への周知・教育
- ・ 相談・対応体制の整備
- ・ 被害を受けた従業員への支援
- ・ 警察、弁護士等との連携

当社は、お客様・お取引先等の皆様との良好な関係を大切にしていまいります。

本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。