

カスタマーハラスメントに対する当社の方針

当社は、日頃より皆さまからいただく貴重なご意見・ご要望に対し、真摯に対応できるよう努めております。一方で、働く社員の安全や就業環境を守ることも極めて重要であると考えております。

そのため、万が一顧客等からのカスタマーハラスメント行為が行われた場合には、組織的かつ毅然とした態度で対応いたします。

1. 対象となる行為(カスタマーハラスメントの定義)

社会通念上相当な範囲を超える要求や、以下のような行為を対象とします。

- (1) 暴言・威嚇・侮辱・人格否定発言
- (2) 過剰・不当な金銭・謝罪の要求(土下座の強要等)
- (3) 長時間の拘束・継続的な過度の連絡
- (4) 社員個人に対する誹謗中傷や SNS 等への無断投稿
- (5) その他、社員の就業環境を害する行為

2. カスタマーハラスメントへの対応

悪質な行為が発生したと判断した場合、当社は以下の措置を講じます。

- (1) 一人での対応を避け、複数人・組織による対応への切り替え
- (2) 担当者の交代や、被害を受けた社員への配慮(メンタルヘルスケア等)
- (3) 不当要求・悪質行為に対する拒否および出入禁止、取引の中止
- (4) 必要に応じた警察への通報、弁護士等の専門家への相談および法的措置