

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、すべての従業員が安心して働ける職場環境を守り、お客様へより良いサービスを提供し続けるため、カスタマーハラスメントに対する方針を定めました。

1. 基本方針

当社は、お客様からのご意見やご要望には真摯に耳を傾け、サービスの向上に努めます。

しかし、社会通念上相当な範囲を超える要求や、従業員の人権を傷つける悪質な行為に対しては、組織全体で毅然とした態度で対応し、従業員を保護します。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針に基づき、お客様からのクレーム・言動のうち、要求の妥当性が認められないもの、またはその手段・態様が社会通念上不相当なものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

3. 対象となる具体的な行為（例）

次のような言動はカスタマーハラスメントに該当します。これらに限らず、同様の悪質な行為は一切容認しません。

- 要求の不当性

合理的根拠のない謝罪の要求、金銭補償の要求、社会通念上不釣り合いな過剰サービスの要求

- 言動の粗暴性

暴言、威圧的な態度、怒鳴る行為、人格を否定する発言

- 執拗さ・拘束性

同じ内容のクレームの長時間の繰り返し、不当な居座り、電話の長時間拘束

- 尊厳の侵害

性的な言動、プライバシーの侵害、SNS等への従業員の個人情報・写真の無断投稿

- その他

暴力、器物破損、正当な理由のない施設への立ち入り禁止要求など

4. 悪質な行為への対応

カスタマーハラスメントと判断した場合は、サービスの提供をお断り、または中断させていただきます。

さらに、悪質性が高いと判断した場合は、警察への通報や、弁護士等の外部専門家と連携のうえ、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

5. お客様へのお願い

お客様におかれましては、本方針の趣旨をご理解いただき、感謝申し上げます。

今後もより良いコミュニケーションを築くため、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。