

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は「誠意と細やかさと確実さをモットーにお客様に寄り添える会社として、社会に貢献する」という企業理念のもと、お客様に対して真摯に向き合い、日々の業務に取り組んでおります。

その理念の実現のためには、従業員が心身ともに安心して就業できる職場環境の整備が不可欠であると考え、この度、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

今後も、すべてのお取引先さまとの良好な関係を築きながら、従業員が安心して働ける環境づくりに努めてまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様などからの要求・言動のうち内容が妥当性を欠くもの、または、要求内容が妥当であっても実現するための手段が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境を害するおそれがあるもの

2. カスタマーハラスメントの具体例

- ・身体的または精神的な攻撃（暴力行為、暴言、侮辱、脅迫、威圧的言動など）
- ・拘束的な行動（不退去・軟禁・長時間にわたる電話対応など）
- ・差別的または性的な言動
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、従業員の個人情報掲載など
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求（不当な金銭補償の要求、値引きの強要、支払遅延・拒否など）

3. 当社の対応

（1）社内対応

- ・役員および従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する教育・研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順を整備します。

（2）社外対応

- ・カスタマーハラスメントが発生した場合、理性的な話し合いを通じて、合理的な解決と良好な関係構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメント行為が認められた場合には、商品・サービスの提供をお断りさせていただきます。
- ・特に悪質な場合には、従業員を守るため毅然とした姿勢で臨むとともに、警察・弁護士等への相談を含め、組織的に対応いたします。