

カスタマーハラスメント基本方針

1. はじめに

当社は、お客様等※からのご意見・ご要望・苦情を真摯に受け止め、誠実に対応いたします。一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動（いわゆるカスタマーハラスメント）については、毅然とした対応を行います。

当社で働くすべての役職員をカスタマーハラスメントから守り、安全で働きやすい職場環境を確保するとともに、お客様等との健全な関係を維持することを目的とし、この度、『カスタマーハラスメント基本方針』を策定しました。

※取引先企業（仕入先・販売先・委託先等）・協力会社・近隣住民・SNS/インターネット利用者等を含む当社の事業活動に関係するすべての方

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを、厚生労働省が示す考え方に準拠し、「お客様等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、役職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動（執拗な電話、訪問等）
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- ・ SNS/インターネット等で役職員や当社の社会的評価・信用を著しく損なう行為（誹謗中傷、虚偽情報の拡散、個人情報流出等）
- ・ プライバシー侵害、ストーキング行為（不当な撮影・録画・録音、つきまとい等）
- ・ そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な賠償の要求
- ・ 合理的根拠なく特定の役職員の処罰・解雇を要求する行為
- ・ 正当な手続きを経ずに、当社の操業又はサービス提供の停止を強要し、役職員に恐怖感を与える行為
- ・ その他、社会通念上不当と認められる行為

4. カスタマーハラスメントへの取り組み

上記のようなカスタマーハラスメントが発生した場合、速やかに事実関係を正確に把握し、被害を受けた役職員のケアを行うとともに再発防止に努めます。また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察、弁護士等の外部専門家と連携し、厳正に対処します。

さらに、役職員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、相談窓口の設置・窓口担当者の研修を行うなど、組織全体としてカスタマーハラスメントの防止に取り組んでまいります。