

カスタマーハラスメントに対する当社グループの基本方針

当社グループは、お客様からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービス品質の向上に努めております。

社会通念に照らして著しく不相当である要求や言動により、従業員の就業環境が害される行為、その他、従業員等の安全や精神衛生を害するおそれのある行為を、当社グループでは「カスタマーハラスメント」と考えています。

そのため、当社グループは、従業員の人格・尊厳を守るとともに、安全かつ健全な事業運営を継続するため、カスタマーハラスメントに対して組織として対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為例

- 威圧的・脅迫的な言動
- 暴言、侮辱、人格否定
- 継続的・執拗な問い合わせや要求
- 不合理または過度な要求
- SNS 等における誹謗中傷
- 従業員個人への接触・つきまとい
- 長時間拘束、居座り
- 不要な個人情報・物品等の送付
- その他、従業員の安全や業務継続に支障を及ぼす行為

当社グループの対応

- 対応窓口の限定
- お問い合わせ対応の終了
- 来訪・面会のお断り
- サービス利用制限等の措置
- 警察・弁護士等への相談

なお、悪質な行為については、必要に応じて法的措置を含む適切な対応を行います。

今後も、お客様との健全な関係を大切にしながら、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。

※本方針は、厚生労働省『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』等を参考に策定しています。