カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社では、社会からの信頼を基盤に、健全な事業活動を通じて社会に有用な価値を創造していくために、お客さま等のニーズを真摯に受け止め、迅速かつ適切にお応えすべく日々の業務に取り組んでいます。

こうした中、お客さま等から常識の範囲を超えたカスタマーハラスメントに該当する言動があった場合には、毅然とした対応を行い、従業員等一人ひとりを守り、安心して働くことのできる職場づくりを進めることにより、継続的に質の高いサービスを提供してまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのお申し出・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、または当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段−態様により、当社グループの従業員等の就業環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

・身体的な攻撃(暴行、傷害、物を投げる)
・精神的な攻撃(暴言、脅迫、中傷、名誉棄損、人格否定、侮辱)
・威圧的な言動(大声、机をたたく)
・土下座の要求
・継続的な言動、執拗な言動
・拘束的な言動(居座り、監禁、長時間の電話)
・差別的な言動、性的な言動
・従業員等個人への攻撃、要求
・許可なく従業員等を撮影する行為や従業員等の個人情報等のインターネット等への投稿
・その他、過剰な要求など、社会通念上不相当な言動

3. カスタマーハラスメントへの対応

・お客さま等からのご要望等には真摯に対応しますが、従業員等を守るため、お客さま等の言動がカスタマーハラスメントに当たると判断した場合は、必要により当該お客さま等への対応をお断りさせていただきます。

・特に悪質なものや犯罪行為に対しては、警察や弁護士等と連携のうえ、厳正に対処します。

4. 従業員への対応

・お客さま等に対する適切な対応を行うために、従業員へ必要な教育等を行います。
・カスタマーハラスメントが発生した場合の相談体制など必要な体制等を整備します。
・従業員がお取引先さま等に対しカスタマーハラスメントを行わないよう、啓発等を行います。

以上