

カスタマーハラスメントに関する基本方針

1、はじめに

当社は、「誠意と熱意と創意の三意主義を以ってお客様の満足を創造し、その信頼に応えること」を経営の基本とし、事業活動を展開しております。

事業活動を行う上では、お客様から寄せられるご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、誠意をもって対応することが重要であると考えております。

一方で、当社の役員および従業員に対する社会通念上不相当な要求や言動は、その人格や尊厳を傷つけるだけでなく、安全で働きやすい職場環境を損なうものと認識しております。

当社は、役員および従業員が安全かつ安心して働くことのできる環境を確保することが、お客様へのより良いサービスの提供と信頼に応えることにつながるとの考えのもと、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方および対応方針を定めます。

2、カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの要求や言動のうち、その内容または態様が社会通念上相当な範囲を超え、当社の役員、従業員の人格や尊厳を侵害し、就業環境を害するもの。

対象となる行為例

- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 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
- ・ 威圧的な言動等
- ・ 正当な理由のない、継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的言動
- ・ 性的な言動

※上記は例示であり、これに限るものではありません。

3、カスタマーハラスメントへの対応について

- ・ カスタマーハラスメントに対しては、組織として適切に対応します。その際、悪質な事案に対しては、必要に応じて警察や弁護士等と連携し、厳正に対処します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、対応体制を整備します。

- ・ カスタマーハラスメントに関して相談したこと等を理由として、相談者に対する不利益な取扱いを禁止しております。