

カスタマーハラスメントへの対応方針

1. 基本方針

当社は、お客様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、お客様にご満足いただけるサービスの提供に取り組んでいます。

一方で、当社および委託先企業の従業員（以下、従業員等）に対する暴行・脅迫・暴言・不当な要求等のカスタマーハラスメントは、従業員等の尊厳を傷つけ、働く環境の悪化を招くものです。

当社は、従業員等が安心して働くことができる職場環境を整えることが、より良いサービスの提供に重要であると考え、お客様の言動や要求が社会通念上不相当と判断した場合は、しかるべき適切な対応をいたします。

2. 対象となるカスタマーハラスメントの定義

お客様（取引先を含む）からの言動、態度、所作、それらを通じた要求等の内容の妥当性、およびそれを実現するための手段・態様が、社会通念上不相当で、従業員等の働く環境が害されるものと当社が判断するもの。

【該当する行為の例】

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求）
- ・継続的、執拗な言動（同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返しなど）
- ・電話や営業所での拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・当社の業務スペースへの許可のない立ち入り
- ・差別的な言動、性的な言動（盗撮、つきまとい行為を含む）
- ・従業員等個人への攻撃や要求（従業員等に関する処罰、合理的理由のない対面での対応の要求を含む）
- ・不合理、過剰なサービスの要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・従業員等の個人情報等のSNS・インターネット・マスコミ等への誹謗中傷等を目的とした投稿（無断での録音・写真・録画データの公開など）

※上記は例示であり、これらに限りません。

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客様の言動、態度、要求内容等を当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、以後の対応を中止することや当社サービスのご利用をお断りさせていただくことがございます。

また悪質な行為と当社が判断した場合は、必要に応じて警察や弁護士と相談のうえ、法的措置を含め厳正に対処いたします。

4. 当社におけるカスタマーハラスメントへの取り組み

- ・本方針によって当社の姿勢を明確にし、広く社内外に周知いたします。
- ・従業員等に対し、カスタマーハラスメント対応のための教育を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメントに対する対応手順を策定いたします。
- ・カスタマーハラスメントに対する当社従業員等のための報告および相談窓口を設置いたします。