

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

弊社は、お客さまにご満足いただける商品とサービスを持続的に提供する事を目指し、お客さまとのより良い関係づくりに努めています。

その実現に向け弊社に関係するすべての従業員の基本的人権が尊重され、安心して職務を遂行できるハラスメントの無い職場環境を整えることを、企業の重要な責務であると考えております。

万が一お客さまより下記範囲を超えるような要求や言動があった場合にはお客さまとのお取引やお客さまとの応対をお断りさせていただくことがあります。

弊社の考えるカスタマーハラスメントの定義

お客さまからの要求や言動のうち、内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても、当該要求を実現するための手段やありさまが社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの

【対象となる行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・お客様による暴力
- ・お客様による不当・過剰な要求
- ・お客様による合理的範囲を超える対応の強要・長時間の拘束
- ・お客様による従業員への誹謗中傷・つきまとい行為
- ・お客様による威嚇・脅迫行為
- ・お客様による従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・会社・従業員の信用を棄損させる内容、従業員の個人情報等の SNS 等への投稿
- ・土下座の要求 等カスタマーハラスメントへの対応

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。悪質な場合には、警察・弁護士等外部専門家とも相談の上、厳正に対処します