

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社グループは、お客さまからのご相談・お問い合わせおよびご指摘に対して、誠意をもって適切かつ迅速に対応・解決をするように努めますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員を守り従業員が安心してお客さまへのサービスを提供できるよう、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、組織的に対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「[カスタマーハラスメント企業対策マニュアル](#)」に基づき、お客さまからの要望・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は社会通念上不相当な言動等が伴うもので、従業員の就業環境が害されるもの。

対象となる行為

※具体例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束）
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社グループで働く従業員個人への攻撃や要求
- 当社グループで働く従業員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品交換（又はサービス提供）、金銭補償の要求、謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応

- 不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。
- 当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お客様対応をお断りさせていただきます。
- 場合によっては、法的対応を視野に適切に対処します。
- 暴力行為や脅迫・恐喝などが発生した場合は、録音・録画のうえ、警察や弁護士と連携し適切に対処します。