

カスタマーハラスメントに対する当社の基本方針

当社は、お客様からいただくご意見・ご要望・苦情を、サービス向上のための大切なお声として受け止めております。

一方で、お客様と従業員（パート・アルバイト等を含みます。以下同じ。）の双方が安心してお取引いただける環境をつくるため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を次のとおり定めます。

1. 基本方針

当社は、従業員の就業環境を害するカスタマーハラスメントに対して、組織として毅然と対応し、従業員を守ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様等からの言動であって、当社の従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとします。

※対面のほか、電話や SNS 等のインターネット上における言動も含まれます。

3. 該当し得る行為の例

〈要求の内容が許容範囲を超えるもの〉	〈手段や態様が許容範囲を超えるもの〉
・ 合理的な理由のない要求、または当社の業務と関係のない要求 ・ 契約で想定しているサービスを著しく超える要求 ・ 対応が著しく困難、または不可能な要求 ・ 不当な損害賠償の要求 ・ 論点を繰り返し変更する行為や、些細な言葉尻を捉えた執拗な追及 ・ 社会通念上相当な範囲を超える値引きや金銭補償の要求 ・ 威圧的な言動等による、購入・契約に関する意思決定の不当な強要 ・ 当社の営業時間外の対応を執拗に強要する行為	・ 暴行、傷害などの身体的な攻撃 ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要などの精神的な攻撃 ・ 威圧的な言動 ・ 継続的、執拗な言動 ・ 不退去、居座り、監禁などの拘束的な言動 ・ SNS・インターネット上での誹謗中傷や、従業員の権利を侵害する写真・音声・映像等の公開 ・ SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し ・ インターネット上の投稿による従業員の氏名等の公開など、プライバシーを侵害する行為 ・ 正当な理由なく繰り返される電話や、執拗な連絡

※上記は例であり、これらに限りません。

※お客様からの正当なご意見・ご要望、契約に基づく正当なご請求、社会通念上相当な方法による口コミ・ご感想は、カスタマーハラスメントには該当しません。

4. 当社の対応

- ・ 従業員が個人で抱え込まず、組織として対応します。
- ・ 事実関係を確認し、状況に応じて適切に対応します。
- ・ 悪質な行為や犯罪に該当するおそれがある行為については、対応の中止（法令上・契約上必要な手続を除きます）、警察・弁護士等への相談、法的措置を含め、厳正に対応します。

5. お客様へのお願い

当社は、これからもお客様のご要望にお応えし、サービス向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本基本方針に沿って毅然と対応いたしますので、ご理解・ご協力をよろしくお願い申し上げます。

※今後、当社の商品・サービスの利用等を検討されている方も「お客様等」に含まれます。