

カスタマーハラスメントに対する 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、
より良いサービスの提供に努めてまいります。

一方で、お客様からの要求や言動の中には、
従業員の人格や尊厳を傷つけるものがあります。

当社は、従業員一人ひとりが安心して働く環境を守ることが、
お客様へのより良いサービスの提供につながると考えています。

そのため、不当な要求や悪質な言動を確認した場合には、
会社として組織的かつ毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントに 該当する行為

以下のような行為をカスタマーハラスメント
として取り扱います。

-  暴行、脅迫、暴言、
威圧的な言動
-  侮辱、人格を否定する発言、
差別的・性的な言動
-  長時間の拘束や、
同じ要求・苦情の繰り返し
-  土下座、過度な謝罪、
不当な金銭・サービス等の要求
-  従業員へのつきまとい、
個人情報の特定・公開
-  SNSやインターネット上での
誹謗中傷 など

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

カスタマーハラスメントへの 対応

- **1 会社として
組織的に対応します**
従業員一人で抱え込ませることなく、
上司や責任者へ報告・相談し、
組織として対応します。
- **2 悪質な行為には
毅然と対応します**
暴行、脅迫、悪質な嫌がらせなどに
ついては、警察や弁護士等の関係機関と
連携し、法的措置を含めて
適切に対応します。
- **3 従業員の安全を
最優先とします**
従業員に危険が及ぶおそれがある
場合には、その場から退避させるなど、
安全確保を優先します。



当社は、お客様からの正当なご意見・ご要望とカスタマーハラスメントを区別し、
お客様の声にはこれまでと変わらず真摯に向き合っております。
お客様と従業員がお互いを尊重し、安心して関わることのできる環境づくりに、
ご理解とご協力をお願い申し上げます。