

カスタマーハラスメントへの対応について

平素は格別のお引立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

弊社は、お客様に対して真摯に対応し信頼や期待に応えることで、お客様へより高い満足を提供することを心がけております。

一方で、一部のお客様による常識の範囲を超えた要求や、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等のカスタマーハラスメントに該当する行為は、従業員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招く問題であると考えております。

弊社は、お客様のご意見・ご要望に対して真摯に対応してまいりますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応します。

何とぞご理解いただきますよう、お願いいたします。

1.カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレームや言動のうち、要求内容またはその要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、それによって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。

2.カスタマーハラスメントへの対応

弊社が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、今後の対応方法を変更し、必要に応じてお取引をお断りさせていただく場合がございます。

なお、法令その他の規定により対応が必要となる場合は、これらを踏まえて適切に対応いたします。

3.カスタマーハラスメントの例（あくまで例示であり、これに限るものではありません）

「言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えたもの」

そもそも要求に理由がない、商品やサービスと無関係な要求、契約の範囲を著しく超える要求、不当な金銭補償の要求 等。

「手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えたもの」

暴力、威嚇、脅迫、強要、暴言、性的な言動、誹謗中傷、名誉棄損、人格否定、ストーカー行為、人種・民族・門地・職業等に関する差別的言動、土下座の要求、長時間の拘束（長時間の電話を含む）、不退去、居座り、監禁、許可のない職員の撮影、SNS 等への執拗な書き込み 等。