

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客さまに真摯に向き合い、信頼とご期待にお応えすることで、より高い満足をご提供できるよう努めております。

今後も、より品質の高いサービスを提供するためには、従業員が心身ともに健康で安心して働き続けられる職場環境が必要不可欠と考えます。

従業員が安心して働ける職場環境を整備し、それを通じてお客さまとの健全な信頼関係と高い満足につなげるために、お客さまから社会通念上相当な範囲を超える行為があった場合への対応として「カスタマーハラスメントに対する基本指針」を策定しました。

### カスタマーハラスメントの定義

お客さま（お取引先を含む）からのクレーム・言動のうち、「要求の内容が不当なもの、または、要求の手段・態様が社会通念上不当なものであって、当社で働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの」と定義します。

<該当する行為の例> ※以下は例示であり、これに限るものではありません

- ① 身体的・精神的な攻撃
  - ・ 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかる
  - ・ 誹謗、中傷、名誉を棄損する行為 ※SNSを通じての行為も含みます
  - ・ 侮辱、個人を傷つける行為
- ② 威圧的な言動
  - ・ 恫喝、罵声、暴言などによる威嚇や脅迫
  - ・ SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し
- ③ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
  - ・ 何度も同じ説明や謝罪をさせる
  - ・ 同様のクレーム・要求を繰り返す
  - ・ 要求が通らない場合に言葉尻を捉える、揚げ足をとる、話をすり替える
  - ・ 執拗に責め立てる
- ④ 拘束的な行動
  - ・ 提供する商品やサービスと関係ない内容などによる長時間の拘束
  - ・ 業務時間外の拘束（応対要求）
  - ・ 合理性のない場所への呼び出し
  - ・ 合理性のない事務所や店舗への立ち入り、居座り、不退去
- ⑤ 正当な理由のない過度な要求
  - ・ 土下座の要求

- ・合理性のない謝罪の要求
- ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
- ・従業員に対する懲戒、解雇、異動など社内罰則の要求
- ・合理性のない金品要求、商品交換、金銭補償、提供していないサービスの要求
- ・契約内容を超えた過剰な要求

⑥ その他

- ・従業員個人を攻撃する行為、従業員個人のプライバシーを侵害する行為
- ・セクシャルハラスメント行為（従業員へのつきまとい、従業員へのわいせつ行為、盗撮、性的な話題を出す等の行為）

カスタマーハラスメントへの対応

- ・当社はカスタマーハラスメントが発生しないよう、丁寧な対応に努めます。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合には、毅然とした態度で対応させていただきます。
- ・万一解決しない場合には、予告なく対応を中止させていただく場合がございます。
- ・当社が悪質と判断した場合、警察または弁護士、その他必要となる第三者機関への連絡、対応依頼をとらせていただく場合がございます。

社内への対応

- ・本方針により、企業姿勢を明確にし、従業員に周知・啓発します。
- ・カスタマーハラスメント発生時に、適宜適切に相談・報告・対応ができる社内体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに努めるとともに再発防止に取り組みます。

以上