

カスタマーハラスメント対応方針

【定義】

「お客様等からの要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもので、当社従業員等の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義する。

【対応方針】

- ・ハラスメント行為や不当な要求は、毅然とした態度でお断り致します。
- ・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には、お客様対応をお断りさせて頂きます。
- ・暴力行為や脅迫・恐喝等、悪質な事案が発生した場合には警察や弁護士と連携の上、適切に対処します。

【対象となる行為】

※具体例は以下の通りですが、これらに限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、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃
- ・内容の妥当性に照らして不相当と判断される要求（商品交換、金銭保証、謝罪など）
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷