

# カスタマーハラスメント方針

近年、カスタマーハラスメント（以下カスハラ）が社会問題となっております。当社はお客様に最高のサービスをご提供するためには、従業員が安心して働く環境が不可欠であると考えております。そのため、カスハラを防止し、お客様と従業員が互いに尊重し合える関係を築くために、以下の取り組みを推進いたします。

## 1. 弊社が考えるカスハラの定義

当社では、カスハラをお客様からのクレーム・言動のうち「当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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あって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。カスハラの事例にはさまざまなことが考えられますが、たとえば以下のようなものがあります。

- ・身体・精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・土下座
- ・行き過ぎた謝罪の要求
- ・暴言（暴言、罵声、脅しを繰り返す、大声で怒鳴るまたは責める）
- ・対応者の揚げ足取り（些細なミスを責める、言葉尻を捉える、執拗な攻め立て）
- ・脅迫（物を壊す・殺すといった言動、SNS・マスコミに暴露をほのめかす、反社会的な言動）
- ・繰り返される執拗な言動（頻繁に来店または電話をかけて、その都度クレームを言う）
- ・時間的拘束（長時間の居座り、長電話、業務に支障が生じる行為）
- ・SNSへの投稿により信用を失墜させる・権威型（特別扱いの要求）
- ・不退去、居座り、監禁など・性的な言動や性差別
- ・従業員個人への要求
- ・商品や金銭の要求など

上記はあくまで一例であり、この他にも従業員が不快感や恐怖感を感じる言動はカスハラに該当する可能性があります。

## 2. カスハラへの対応

カスハラが発生した場合、弊社は以下のような対応を取させていただきます。

### <社内対応>

- ・相談窓口を設置し、対応体制と対応方法を整備、組織的に対応いたします。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対応方法の研修を行います。
- ・発生した場合、事実であるかを確かな証拠、証言に基づいて確認します。
- ・被害にあった従業員に対する配慮やケアを適正に行い、再発防止に取り組みます。

### <社外対応>

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、誠意をもちつつも従業員を守るために、毅然とした対応を組織的に行います。
- ・悪質な場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め適正に対応いたします。

## 3. お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当する事案もなく、弊社とお取り引きいただいておりますが、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、当基本方針に沿って対応いたしますので、ご理解とご協力をお願いいたします。