カスタマーハラスメントに関する考え方

当社は、お客さまから頂戴するさまざまなご意見・ご指摘は、当社の改善につながるものであり、真摯かつ誠実に向き合う必要があると考えています。一方で、お客さまが要求される内容や、その実現手段・態様が社会通念上適当と考えられる範囲から逸脱し、社員の人権や就業環境に深刻な悪影響を与える場合もあります。このようなハラスメント行為には、当社として毅然とした対応を行います。カスタマーハラスメントから社員を守り、安心して働くことができる職場環境を整えることは、 お客さまに質の高いサービスを提供するうえでも不可欠であり、今般、「カスタマーハラスメントに関する考え方」を策定しました。

〈カスタマーハラスメントへの対応〉

お客さまからのご意見・ご要望には、これからも真摯に対応してまいります。
しかしながら、お客さまの要求される内容や、要求を実現するための手段・態様が、社会通念上適当と考えられる範囲から逸脱しているケースも見受けられます。

【カスタマーハラスメントに該当する行為例】

以下の記載は例示でありこれらに限るものではありません。

① 身体的な攻撃：暴行、危険な接触行為（又は接触がなくても危険な行為）
② 精神的な攻撃：脅迫、暴言、大声を上げる、侮辱、名誉棄損、中傷、人格否定）
③ 威圧的な言動： 特別扱いの要求、土下座の要求
④ 執拗な言動：執拗な電話や来店、謝罪要求
⑤ 拘束的な行動: 長時間電話、不退去、居座り、監禁
⑥ 差別的な言動
⑦ 性的な言動
⑥ 正当（合理的）な理由のない金銭や物品の要求
⑦ 社員個人への攻撃、要求
⑧ 許可のない従業員や施設の撮影
⑨ SNS やインターネットでの誹謗中傷

このような行為に該当し、お客さまとの信頼関係の維持が困難であると当社が判断した場合には、対応をお断りさせていただくことがあります。
また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談の上、適切な対処をさせていただきます。