

カスタマーハラスメント対応方針

1. 目的

当社は、「Don't Worry Be Happy ～大丈夫、みんな幸せ」という経営理念のもと、お客様の信頼を第一と考え、お客様に誠実に対応する事を基本方針として、お客様本位の業務運営に努めております。一方で、一部のお客様において、当社社員に対し暴言・脅迫・不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。当社はこれからもお客様のご意見・ご要望に対し、真摯に対応してまいります。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対応を行い、当社で働く社員が安心して働ける職場環境を守ることで、お客さまに対するより良いサービスをご提供できると考えます。本方針は、カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」)から社員を保護し、適切に対応するための考え方と対応方法を定めるものです。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客さまからの以下のような行為を、「カスタマーハラスメント」と定義します。

- 要求内容の妥当性が認められないもの
- 暴言・威圧的な言動(怒鳴る、脅す、人格を否定する発言など)
- 過度な要求(本来提供していないサービスの強要、過剰な謝罪の要求など)
- 長時間の拘束や繰り返される問い合わせによる業務妨害
- SNS や口コミサイトなどへの不適切な書き込みによる圧力
- 社員個人への攻撃やプライバシーの侵害 など

3. 基本方針

- 当社は、カスハラとみなされる行為に対して毅然とした対応を取ります。
- お客様の正当な苦情には真摯に対応しますが、不当な要求には応じません。
- 従業員を不当なハラスメントから守り、精神的・身体的な被害を防止します
- 悪質と判断される行為がありました際には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

4. 取組

当社は、本方針によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築いたします。

- カスタマーハラスメントへの対応方針、手順の策定
- 社内研修やマニュアルにより、カスハラ対応スキルの向上
- 社会情勢や法令の改正、社内の実情に応じて必要に応じて見直しを行います
- 本方針は社外にも公開し、当社の立場を明確にします。