

カスタマーハラスメントに対する方針

1. はじめに

当社は、「感謝」をすべての原点とし、ご縁あるすべての方々と共に「よりよい未来」を創造することを目指しています。これは、お客さまはもちろん、働くすべての従業員の心身の健康と安全があってこそ実現できるものと考えております。私たちは、お客さまからのご意見やご要望には、感謝の心を持って真摯に対応いたします。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為は、私たちが大切にしている「感謝の循環」を妨げ、安全な職場環境を脅かすものです。従業員の幸せを守り、質の高いサービスを継続的に提供し続けるため、私たちはカスタマーハラスメントに対して以下の通り毅然とした態度で臨むことを宣言します。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレームや言動のうち、「要求内容の妥当性が認められないもの」、または「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り、従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの」を指します。

3. 対象となる行為の例

※以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

- 社会通念上相当な範囲を超える要求：合理性のない金品要求、即時対応の強要、土下座の要求、約款や契約を超えた過度な補償要求。
- 拘束・繰り返し行為：業務と無関係な内容での長時間拘束、何度も同じ説明や謝罪をさせる行為。
- 過度に批判的な言動：怒鳴る、罵る、人格を否定するような暴言や侮辱。
- 従業員個人への接触・攻撃：従業員個人への直接連絡、SNS等を通じた接触・誹謗中傷、個人情報への公開。
- 脅迫・晒し行為：SNS等への晒し行為の示唆・ほめかし、反社会的勢力を引き合いに出す言動。
- 強要およびセクハラ行為：来社・訪問の強要、従業員に対する猥褻な言動。

4. 対応姿勢

- 録音・記録の実施：対応品質の向上および従業員保護の観点から、すべてのお問い合わせ内容（通話・メール・対面）を録音または記録をさせていただきます。
- 対応の中止・お断り：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、対応を終了またはお断りする場合があります。状況により、サービス提供の停止や契約解除等の措置を講じます。

- 組織的なバックアップ：担当者一人に抱え込ませず、組織として全面的にサポートします。
- 外部機関との連携：記録した通話音声や対応履歴等に基づき、悪質と判断される場合は、警察や弁護士等のしかるべき関係機関に相談し、厳正に対処いたします。

5. お願い

私たちは、お客さま、仲間、家族、そして今この瞬間に感謝し、関わるすべての方々が幸せな未来を歩めるよう努めています。互いに尊重し合い、心地よい関係性を築いていくことで、より価値のあるサービスを加速させていけると考えております。みなさまのご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。