カスタマーハラスメント対応方針

第１条　（基本姿勢）

お客様や取引先等の様々なステークホルダーから寄せられた声を貴重なご意見と受け止め、これまで同様、誠実かつ公正な対応に努めてまいります。

一方で、一部のお客様による、社会通念上相当な範囲を超える言動や要求は、当社で働く従業員の尊厳や安全を脅かし、就業環境を害するおそれがあります。

当社は、従業員が安心して働くことのできる環境づくりのため、当方針を定めます。

第２条　（カスタマーハラスメントの定義）

お客様や取引先等のお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求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おそれがあるもの。

カスタマーハラスメントの主な具体例は以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。

【該当する行為例】

- 威嚇・脅迫・恫喝・強要行為
- 暴言・暴力・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言
- 継続的・執拗な言動
- 社会通念上受け入れられない要求
- 合理的な範囲を超える時間的拘束・場所的拘束（居座り）
- 合理的な理由のない謝罪要求
- 従業員に関する処罰の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- プライバシーの侵害
- セクシャルハラスメント行為 など

第３条　（カスタマーハラスメントへの対応姿勢）

当社は、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、従業員を守るため、組織として

毅然とした対応を行います。

　また、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応します。