



カスタマーハラスメント対応ガイドライン

1. 基本方針

当社は、お客様に安全で質の高いサービスを提供することを使命としております。

一方で、従業員の人格や尊厳を侵害する言動、社会通念上相当な範囲を超える要求等のカスタマーハラスメントに対しては、従業員の安全と就業環境を守るため、組織として毅然とした対応を行います。

当社は、従業員が安心して業務に従事できる環境を確保することが、結果としてお客様へのより良いサービス提供につながると考えております。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様からの要求や言動のうち、その内容の妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても、その手段や態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものを指します。

3. 該当する行為の例

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

(1) 身体的・精神的な攻撃

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 威圧的な言動、怒鳴り声による要求
- 脅迫的な発言や行為

(2) 過度または不合理な要求

- 社会通念上過剰な謝罪の要求
- 金銭補償やサービス提供の過度な要求
- 合理的理由のない長時間の対応要求

(3) 業務を著しく妨害する行為

- 同じ要求を繰り返すなど執拗な問い合わせ
- 従業員を長時間拘束する行為
- 業務時間外での過度な対応要求

(4) その他の迷惑行為

- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 従業員の個人情報を不当に聞き出す行為
- セクシャルハラスメントに該当する言動

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

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、以下の対応を行うことがあります。

- 対応の中止またはお取引の停止
 - サービス提供の制限またはお断り
 - 警告の実施
 - 顧問弁護士への相談、対応委託
 - 悪質な場合は警察等の専門機関への相談
-

5. 従業員への支援体制

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の体制を整備します。

- 社内相談窓口の設置
 - 管理職による対応支援
 - 必要に応じた専門機関との連携
-

6. お客様へのお願い

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、誠実な対応を心がけております。

今後も多くのお客様に安心してサービスをご利用いただくため、本ガイドラインへのご理解とご協力をお願い申し上げます。
