

カスタマーハラスメント基本方針

私たちは、当社で働くすべての従業員が心身ともに安心して働ける環境を確保し、お客様や取引先様と信頼関係を築きながら誠実にサービスを提供することを大切にしています。

ここに「カスタマーハラスメント基本方針」を定め、誰もが安心できる環境づくりを進めてまいります。

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、顧客や取引先からのクレーム・言動・要求のうち、内容が妥当性を欠き、その手段や態様が社会通念上不相当であり、これにより従業員の就業環境が害される行為をいいます。

※代表的な行為例

- ・身体的、精神的な攻撃（暴言、暴行、脅迫、中傷、名誉毀損、人格否定）
- ・性的、差別的な言動
- ・威圧的な言動や執拗な責め立て
- ・過度に責任を追及する行為や、細部を過度に取り上げて責める行為
- ・プライバシーを侵害する行為（無断撮影・録音、SNS への不適切な投稿を含む）
- ・拘束的な言動（居座り、不退去、監禁）
- ・継続的な、繰り返される過剰な問い合わせ、言動
- ・不合理または過剰なサービスの要求、謝罪の要求。正当な理由のない補償の要求。
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の拡散やほのめかし
- ・その他、必要な情報提供を拒む行為や、一方的な通話の切断など、円滑な対話を妨げる行為
- ・上記以外でも当社従業員が精神的苦痛を被ると認められる言動

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、その場の対応を中断またはお断りさせていただく場合がございます。また、カスタマーハラスメントが継続する場合は、お取引を停止いたします。

必要に応じて、お客様等との会話や通話について、録音・記録させていただく場合がございます。

当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対応をさせていただきます。

カスタマーハラスメントへの対策

カスタマーハラスメントに該当する事案が発生したときは、当社は、当該担当者だけの問題ではなく、当社全体を挙げて受け止めて解決するように努めるものとし、そのための手段を構築し、対応マニュアルの策定を行います。

また、従業員に対しても、カスタマーハラスメントに関する知識、対応方法について、研修を実施し、また、当該担当者の心身のケアに努めます。

当社は、これからもお客様にご満足いただけるサービスを提供できるよう努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

株式会社やずや