

カスタマーハラスメントへの対応方針

1. 目的

当社がより良いサービスを提供するためには、お客さまや地域とのより良い関係性が必須であり、これがお客さまや地域の満足度向上につながると考えています。こうした考えのもと、職場環境を向上させ、質の高いサービスの提供を通じてお客さまにご満足いただけるよう「カスタマーハラスメントへの対応方針」を定め、対応していきます。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下のとおりです。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られる趣旨ではありません。

(1) お客さまによる暴言・暴力など

- ①暴言や暴力
- ②威嚇・威圧・脅迫
- ③人格を否定する行為
- ④個人を侮辱する行為
- ⑤差別的な言動、性的な言動
- ⑥頻繁な、執拗な言いがかり
- ⑦強要
- ⑧業務妨害
- ⑨正当な理由のない不退去

(2) 過剰または不合理な要求

- ①サービスとして提供していない内容の要求
- ②契約範囲外の内容の要求
- ③社会通念上受け入れられない行為
- ④合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ⑤合理的理由のない謝罪の要求
- ⑥当社社員に関する解雇等の処罰の要求
- ⑦合理的理由のない金銭的補償の要求

(3) お客さまによるその他ハラスメント行為

- ①プライバシー侵害行為
- ②セクシャルハラスメント行為
- ③その他各種のハラスメント行為

(4) お客さまによるその他迷惑行為

①SNS やインターネット上での誹謗中傷等

②許可のない社員や施設等の撮影

3．カスタマーハラスメントへの対応

(1) お客さまからのご意見に対しては、誠意をもって対応します。

(2) カスタマーハラスメントとみられる事案が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか慎重に評価します。

(3) その上で、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には、毅然とした態度で対応させていただきます。

(4) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または弁護士等の外部機関への連絡、対応を依頼させていただく場合があります。

4．社員への対応

(1) お客さま対応、カスタマーハラスメント対応について、社員向け教育を行います。

(2) カスタマーハラスメントの発生に際しては、迅速で適切に対処します。

(3) カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアに努めます。

5．お客さまへのお願い

(1) 当社は、より良いサービスを提供するため、そして私たち自身がハラスメント行為を起こさないために本方針を遵守いたします。

(2) お客さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

以 上