カスタマーハラスメントに対する基本方針

■カスタマーハラスメントとは（定義／行為例）

お客様（お取引先を含む）からの不当な言動・過度な要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員（当社の従業員・派遣社員等に加えて業務委託先企業における従業員・派遣社員等を含み当社の事業および業務に従事る者をいいます）の就業環境が害されるもの。

＜カスタマーハラスメントの行為例＞

言動・手動行為	行為例
暴力行為	腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等
長時間の拘束行為	提供する商品やサービスと関係ない内容での長時間拘束 提供する商品やサービスに関係する内容であっても、通常要する時間を大幅に超える長時間拘束
	何度も同じ説明や謝罪をさせる等業務に支障を及ぼす行為、 長時間電話（30 分以上）等
過剰な繰り返し行為	クレーム・要求の過剰な繰り返し
過度に批判的な発言	怒声、恫喝、罵声、暴言を繰り返す行為
	侮辱、人格を否定、名誉を棄損する発言、土下座の強要等
正当な理由のない過度な要求	合理性のない金品要求、正当な理由のない補償要求、契約範囲外の過剰な要求
	提供していないサービスや対応していない仕様への要求
	従業員の解雇等人事異動・社内罰則の要求
脅迫行為	従業員のプライバシーを侵害する言動
	SNS 等へ従業員の個人情報、会社や従業員の信用を棄損させる内容の投稿
来社・訪問の強要	各社の事業所等への執拗な来社
セクハラ行為	ストーカー行為、つきまといを含む従業員への猥褻な言動

※上記の例に限りません。また、当社の従業員がお取引先に対して行う行為も含みます。

■当社としての対応・対策方針

○カスタマーハラスメントが発生した場合の社外対応・対策

・従業員を守るため、弊社がカスタマーハラスメントと判断した場合はお客さま対応を中止させていただきます。

・悪質なものや犯罪行為と判断した場合は警察への相談・告発、弁護士等の外部専門家と連携した法的措置等も含め厳正に対応します。

○社内対応・対策

・カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう対応方法や手順など必要な知識について従業員へ教育を行います。

・カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断・対応がとれる体制を構築するとともに従業員が安心して相談できるしくみを整備します。

・カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。