

# カスタマーハラスメントに対する基本方針



当社は、「お客様第一主義」のもと、地域社会に根ざした誠実なサービスの提供を行っています。すべての社員が安心して働く環境を守ることは、持続可能な企業活動と高品質なサービスの提供に不可欠であり、企業の責務です。当社は以下の通り「カスタマーハラスメント基本方針」を定め、毅然とした対応を行います。

## 1. カスタマーハラスメントの基本方針

お客様からの言動のうち要求の内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても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り、社員の就業環境が害されるもの

- ・社員個人への身体的・精神的な攻撃（暴力、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・長時間にわたる時間的拘束、同じ趣旨の言動を繰り返す行為、執拗な問合せ
- ・過剰または不合理な要求（時間外対応、金銭補償）
- ・合理的な理由のない謝罪要求
- ・ストーカー行為、プライバシー侵害行為、その他ハラスメント行為（差別的、性的言動）
- ・SNSやインターネット上の誹謗中傷

※上記は例示でありこれに限るものではありません

## 2. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、社員一人ひとりを守るために、カスタマーハラスメントが確認された場合は、毅然とした対応を行い、必要によりお客様との取引やお客様対応をお断りさせていただく場合があります。

また、悪質な場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し、適切に対処させていただきます。

## 3. お客様へのお願い

お客様と社員の人権と安全を守るため、社会通念に基づいたご理解とご協力をお願い申し上げます。