カスタマーハラスメントに対する基本方針

平素より弊社製品をご利用いただき、誠にありがとうございます。

当社は、すべてお客様に対して誠実かつ迅速にサービスを提供できるよう努めており、これらは、お客様との信頼関係があってこそ成り立つものであると考えております。

しかしながら、万が一、一部のお客様から従業員への過度な要求や、人格を否定するような言葉(カスタマーハラスメント)が行われた場合、従業員の安全と健全な労働環境を守る事が困難になります。

当社では、従業員が安心して働ける環境を確保することが、持続的なサービスを提供することに繋がると考え、本基本方針を策定しました。

1. 対象となる定義

厚生労働省のガイドライン等に基づいた行為を、カスタマーハラスメントと定義します。

2. 対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合、以下の通り対応をとらせていただきます

- 対応の拒否・打ち切り:悪質な行為が認められた場合には、その場での対応を中止し、以降のお取引や業務対応をお断りし、当社施設への立ち入りも禁止することがあります。
- 組織的な対応:従業員個人に対応を委ねるのではなく、会社として組織的に対応します。
- 外部機関との連携:悪質の行為や犯罪行為(脅迫・暴行・器物破損)と判断した場合は、警察や弁護士などの専門機関と連携し、法的処置を含む厳正な対処を行います。

何卒ご理解ご協力をお願い申し上げます。