

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

■はじめに

当社は、お客様本位の業務運営の推進に努めており、これからもお客様からのご意見・ご要望に対して、真摯に対応してまいります。しかしながら、お客様等からの当社役職員等の人格や尊厳を侵害する行為に対しては、毅然とした対応を行い、役職員等が安心して働くことができる環境を整備することが不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」を策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの申出・言動のうち、その内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らし、当該申出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、役職員等の就業環境が害されると当社が判断したものを。

【該当する行為】（以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。）

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、恫喝、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ・社会通念を超える謝罪要求（土下座の強要等）
- ・執拗な繰返しの言動
- ・長時間拘束する行動（不退去、居座り、電話、監禁等）

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、役職員等が安心して働くことができる環境を整備するため、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、役職員等が上司等に報告・相談のうえ、会社として毅然とした対応を実施します。また、悪質な行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処するとともに、被害を受けた役職員等に寄り添い、安心して業務が行えるよう、各種支援策を実施します。

また、当社役職員等がカスタマーハラスメント行為を行わないよう、教育や指導をしてまいります。