

カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、お客さまからのお問合せ、ご相談、ご意見、ご要望、苦情等（以下、「クレーム等」といいます）には真摯に対応し、信頼やご期待にお応えしてまいります。が、昨今大きな社会問題となっているカスタマーハラスメントについては、以下のとおり毅然として対応してまいります。

1. カスタマーハラスメントへの取組姿勢

- (1) お客さまによるクレーム等がカスタマーハラスメントに該当するか否かを慎重に判断します。
- (2) カスタマーハラスメントに該当すると判断したときには、お客さま対応の中断や以後のお取引をお断りする場合があります。
- (3) 悪質なカスタマーハラスメントに対しては、必要に応じて警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。

2. カスタマーハラスメントの定義

次のすべてを満たすものとします。

- (1) 顧客等の言動であって
- (2) 業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより
- (3) 職員の就業環境が害されるもの

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

主な例としては以下のとおりですが、これに限るものではありません。

【要求内容が妥当でないもの】

- ・そもそも要求に理由がないまたは商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

【要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高いもの】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動・ハラスメント
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・盗撮や無断での撮影

【要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの】

- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）