

## カスタマーハラスメント対応方針

### 1. 基本方針

当社は、お客様との信頼関係を基盤とし、多様な人材の活躍と活力ある職場の実現を通じて、持続可能な社会の発展に貢献することを目指しています。

その一環として、従業員が安心して働き、質の高いサービスを提供できるよう、カスタマーハラスメントへの適切な対応に取り組めます。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下のように定義します。

お客様からの苦情や言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上不適切であり、それによって従業員の就業環境が害されるもの。

<該当する行為>

- ・ 商品やサービスの提供範囲を超えた不当な要求。
- ・ 声を荒げ、威圧的な態度で従業員に対応を迫るなどの威圧的な言動。
- ・ 人種、性別、年齢、見た目や職業に関する差別的・侮辱的な発言。
- ・ 従業員を嘲笑し、名誉を傷つける発言や態度を取る。
- ・ 机を叩く、従業員に接触するなどの身体的威圧行為。
- ・ 対応時間を大幅に超えて長時間拘束する。
- ・ 同じ内容の要求を執拗に繰り返し、正常な業務遂行を妨げる。
- ・ 従業員の自宅や個人電話への連絡を執拗に行うなどの行為。

上記は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

### 3. 対応方針

#### (1) 従業員の安全確保

カスタマーハラスメントを受けた際、直ちに従業員の安全を確保できるよう、適切な措置を講じます。必要に応じて、コンプライアンスや法務に係る専門部門、顧問弁護士や警察等の外部機関と連携します。

#### (2) 再発防止

カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。

#### (3) 教育・研修と啓発活動

従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する教育やトレーニングを定期的実施し、対応スキルを向上させます。また、お客様に対しても、ここに掲げた当社の方針をホームページなどで周知し、適切なコミュニケーションを促進します。

#### (4) 商品・サービスの提供の中止

カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客さま対応をお断りさせていただく場合があります。

#### 4. お客様へのお願い

当社では、お客様との良好な関係を大切にしています。

多くのお客さまにおかれましては、上記に該当するような事案もなく、当社商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解・ご協力をよろしくお願ひします。

#### 5. 法的措置の検討

カスタマーハラスメントが著しく悪質であり、従業員の安全や権利を脅かす場合、法的措置を含む対応を行います。

以上