



カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は、[P&G 人権宣言](#)に基づき事業経営の礎である人権の尊重を一層推進するため、当社又は業務委託先企業の従業員等の人格を否定し尊厳を傷つける言動等に対する基本方針を以下のとおり定めます。

カスタマーハラスメントとなる行為

厚生労働省策定の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当社はカスタマーハラスメントを以下のとおり定義します。

「顧客等からの言動・要求のうち、当該内容において妥当性を欠くもの、または妥当性がある場合でも手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当社又は業務委託先企業の従業員等の就業環境が害されるもの」

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- ・ 暴行、傷害
- ・ 暴言、脅迫、威嚇、威圧
- ・ 侮辱、中傷、人格を否定する言動
- ・ 長時間の電話、不退去、居座り、監禁などの拘束的な言動
- ・ 過剰なサービスや対応の要求
- ・ 同じ要求や問い合わせの繰り返し、執拗な言動
- ・ 発言の言葉尻を捉え、揚げ足を取る行為
- ・ 合理的理由のない謝罪・補償・処罰の要求
- ・ 呼び出し、対面对応の要求
- ・ 社会通念上相当な範囲を超えた原因究明の要求
- ・ SNS やインターネットなどのメディアを利用した誹謗中傷行為やほのめかし
- ・ 許可なく顔や容姿を撮影するなどのプライバシー侵害行為
- ・ セクシャルハラスメント
- ・ 付きまとい、ストーカー行為

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントがあったと当社が判断した場合、対応をお断りさせていただきます。また、当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談の上、厳正に対処します。

当社従業員等への周知・啓発策

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、以下の措置を講じます。

- ・ カスタマーハラスメントに関する正しい知識・意識の啓発
- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談・対応体制の整備
- ・ カスタマーハラスメント被害にあった従業員等のケア