

## カスタマーハラスメントに対する方針

お客様からのクレーム・言動・要求のうち、当該クレーム・言動・要求の内容の妥当性に照らして、当該要求等を実現するための手段・態様が社会通念上不相当される下記①から⑦の事項等に該当するものであって、当該手段・態様により、当社社員の就業環境が害される場合には、当社は社員を守るために毅然とした対応を行い、必要に応じてお客様への対応を中止します。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処を行います。

### ①身体的、精神的な攻撃

- ・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける、突き飛ばす等の暴力的行為
- ・セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ・侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為

### ②威圧的、脅迫的な言動

- ・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動
- ・マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

### ③プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動

- ・従業員のプライバシーを侵害する行為
- ・従業員を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・SNS 等への会社や従業員の信用を棄損させる内容の投稿

### ④継続的、執拗な言動

- ・要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡
- ・何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

### ⑤拘束的な言動

- ・電話や対面での長時間の拘束
- ・施設からの不退去や不当な居座り

### ⑥正当な理由のない要求

- ・正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求
- ・正当な理由のない謝罪の要求
- ・正当な理由なくお客様の自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為

### ⑦その他の不適切な言動

- ・従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動