

カスタマーハラスメントに対する基本ポリシー

1. はじめに

コールセンターや店頭などで、日々お客様からいただくお声は、当社にとって非常に貴重であり、製品やサービスの向上に欠かせない財産です。また、従業員が励まされることも少なくありません。一方で、ごく稀に、通常のサービスを逸脱するような過度な要望、強い口調や暴言によって従業員の尊厳を傷つける行為（カスタマーハラスメント）も見受けられることがございます。

これらの行為は、当社のパーパスである「しあわせを、ふつうに。」の実現を目指し、従事している従業員の心身の健康と安全を損なう恐れがあります。

当社は、お客様や取引先様をはじめ、すべての方々に誠意をもって対応いたします。そのため、皆様のお考えやお気持ちを尊重し、敬意をもって対応することが重要です。それに加えて、従業員を守ることも等しく重要だと考えております。

今後も皆様からの期待にお応えし、より良い商品・サービスを提供するためにも、従業員の人権を尊重し、ハラスメント行為から従業員を守ることが重要であると考え、対応方針である『カスタマーハラスメントに対する基本ポリシー』を制定いたします。

2. 対応方針

私たちは、お客様や取引先様をはじめ、すべての方々に誠意をもって対応いたします。しかしながら以下に該当する行為があると確認された場合には、従業員の人権を尊重するため、毅然とした態度で対応いたします。

その結果として、サービスの提供をお断りさせていただく場合がございます。

- ・従業員を侮辱、人格を否定する行為
- ・威迫、脅迫、威嚇行為
- ・盗撮、つきまとい、性的な言動、セクシャルハラスメント
- ・合理的理由のない謝罪要求や、処罰の要求
- ・同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し等による、長時間の拘束行為
- ・通常サービスの範囲を逸脱する過剰な要求
- ・執拗に責め立てる行為
- ・その他、当社従業員の心身の健康と安全を保護する観点から、強い精神的ストレスや恐怖心を与える、もしくは看過できない程度の支障が生じると当社が判断する行為

引き続き、お客様や取引先の皆様にご満足いただける応対を目指してまいりますので、皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社ディーエイチシー