

カスタマーハラスメントに対する行動指針

(背景と基本方針)

当社はサービスをご利用いただく皆様と信頼・協力関係を築きながら、「世界一の経営管理プラットフォームを作り出し、世界中の企業経営がより効率的に、より効果的になる世界を実現する」というビジョンの実現のため、この度「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を作成しました。

(カスタマーハラスメントの対象行為)

カスタマーハラスメントとは、厚生労働省の作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」において「顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」とされていますが、これを受けて、当社では以下に該当する行為を「カスタマーハラスメント」として取り扱います。

なお、こちらは例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

- 暴力・傷害行為
- 合理的理由のない長時間の拘束や継続的・執拗な言動、脅迫・威嚇・謝罪の要求
- 罵詈雑言や個人を侮辱する発言、人格を否定する発言
- 性的な言動
- SNS やインターネット上での誹謗中傷 等
- その他要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

(カスタマーハラスメントへの対応)

〔社内対応〕

カスタマーハラスメントの発生に備え、従業員がカスタマーハラスメントに関する対処法の教育を実施します。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

カスタマーハラスメントの被害にあった従業員を最大限ケアするよう努めます。

カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

より適切な対応を実施するために外部専門家と連携します。

〔社外対応〕

顧客とのよりよい関係の再構築に努めます。

カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。

悪質なカスタマーハラスメントが行われる場合は、サービスの提供をお断りまたは中止させていただくことがあります。

本指針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。