

カスタマーハラスメント対応方針

1. はじめに

弊社は「お客様には夢を、お客様には繁栄を、社員には幸福を」を経営理念とし、“信頼”が問われる今の時代、お客様のご要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方で、一部のお客様による暴言・脅迫・暴力など、従業員の人格や尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当とされる行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、弊社における「カスタマーハラスメント対応方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの言動や要求のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が社会通念上過剰または不当と判断されるものであり、弊社従業員の精神面や就業環境が侵害されるものと定義します。具体的には以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や従業員の信用を棄損またはプライバシーを侵害する内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為

3. カスタマーハラスメントの対応

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。

2025 年 9 月
グリーンスタンプ株式会社