

カスタマーハラスメント対応方針

1. カスタマーハラスメント定義

お客さまからのご意見、ご要望のうち、その要求内容が妥当性を欠く場合、または妥当性に照らして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であって、当該手段・態様により、当社業務または役職員の就業環境が害されるものと定義します。

2. 該当する行為

(※記載内容は主な事例であり、これに限るものではございません。)

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合の例

- ① 提供する商品・サービスに瑕疵または過失が認められない
- ② 要求の内容が当社の提供する商品・サービスの内容と関係がない

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動等の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ① 身体的な攻撃、精神的な攻撃（暴行・傷害・脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- ② 威圧的な言動、社会通念を超える謝罪の要求（土下座の要求等）
- ③ 継続的、執拗な言動
- ④ 拘束的な行動（不退去・居座り・監禁・何度も同じ説明をさせる、要求する）
- ⑤ 性的な言動、差別的な言動
- ⑥ 役職員個人への攻撃・要求・わいせつ行為やつきまとい等のセクハラ行為・ストーカー行為
- ⑦ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ⑧ 当社施設内での写真・映像撮影等の迷惑行為
- ⑨ 正当な理由のない商品交換の要求、金銭補償の要求

(3) そのほか、上記の言動等に準じる著しい迷惑行為

3. 当社の対応・取組姿勢

- (1) カスタマーハラスメント行為を行うお客さまに対しては、お止めいただくよう注意させていただきます。
- (2) 他のお客さまや職員等の安全確保のため、お客さま対応をお断りさせていただき、警察への通報や弁護士と連携するなど適切に対応いたします。
- (3) 悪質な行為が継続する場合、お取引をお断りする場合がございます。