

【カスタマーハラスメントへの対応】

当社では、カスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合、その場でお客さまへの対応を中断させていただく場合がございます。更に、悪質と判断できる行為等が確認された場合は、警察・弁護士などと連携し適切に対処します。なお、必要に応じてお客さま等との会話、通話を録音または記録させていただく場合がございます。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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、当社従業員等の就業環境が害されるもの

(カスタマーハラスメントの具体例)

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 怒声など必要以上に威圧的な言動、土下座などの要求、言葉遣いや言葉尻をとらえた執拗な言動
- ・ 料金等の不当な支払拒絶・対応可能時間外における開栓等の要求
- ・ 従業員教育や人事的措置、担当者交代に対する過度・執拗な要求
- ・ 契約上必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
- ・ 長時間の拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的、性的な言動
- ・ 従業員の同意の無い写真・映像等の撮影およびこれらや個人情報のインターネット等への公開、SNS などへの投稿・暴露をほのめかした脅し
- ・ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・ 正当な理由のない金銭補償・謝罪の要求
- ・ 卑猥な行為や言動

以上