

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本姿勢

当社は、お客様の声を大切にし、真摯に対応することで信頼に応えることを使命としています。一方で、サービスを提供する担当者（パートナー企業、フリーランス等を含みます）の尊厳を傷つけ、安全な環境を脅かす「カスタマーハラスメント」に対しては、毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様の要求内容に「妥当性を欠く」場合や、要求を実現するための「手段・態様が社会通念上不相当」なものをハラスメントと定義します。

【具体的な行為例】

- ・攻撃的言動：暴力、暴言、脅迫、誹謗中傷、名誉毀損
- ・威圧・拘束：大声、執拗な電話、長時間の居座り、退去拒否、土下座の強要
- ・不当な要求：妥当性を欠く金銭補償、商品交換、社会通念を超える過剰な要求
- ・権利侵害：差別的発言、性的嫌がらせ、無断での録音・録画、個人情報の SNS 投稿

3. ハラスメントへの対応

該当する言動があったと判断した場合、以下の対応をとる場合があります。

- 1) 中止要請：行為の中止を求め、警告を行います。
- 2) 提供中止：警告に従わない場合、商品・サービスの提供および対話を中止します。
- 3) 立入禁止：事務所等への入室禁止や退去要請を行います。
- 4) 外部連携：悪質な場合は警察・弁護士と連携し、法的措置を講じます。

※事実確認のため、録音・録画を行う場合がございます。

4. 当社の取り組みとお願い

- ・寄せられたご指摘には真摯に向き合い、過失がある場合は速やかに改善・謝罪いたします。
- ・現場の担当者が孤立しないよう組織で対応し、不当な加害から保護します。
- ・当社も、お客様やお取引先様に対してハラスメントを行わないよう自律的な姿勢を徹底します。

多くのお客様には日頃よりご理解をいただき心より感謝申し上げます。すべてのお客様に公平かつ誠実なサービスを提供し続けるため、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。