

カスタマーハラスメントへの対応について

当社では、厚生労働省による「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」¹⁾に基づき、カスタマーハラスメントの対象となる行為等があったと判断した場合、対応をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質なケースについては、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処いたします。

なお、当社は、カスタマーハラスメントについて、以下のとおり定義しています。

「お客さま等からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・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、従業員（業務委託先の従業員を含む）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は以下のとおりですが、これに限るものではありません。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 威圧的・脅迫的言動（怒声、恫喝、罵声、暴言など）
- 侮辱、人格の否定、名誉を棄損する言動
- 言葉遣いへの過剰な指摘行為、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
- 当社業務に支障を及ぼす行為（当社における標準的な応対時間を著しく上回る長時間にわたって同じ説明や謝罪をさせる行為など）
- 当社が提供する役務・商品の範囲を超えた要求
- 従業員（業務委託先の従業員を含む）への処罰の要求
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁など）
- 同じ内容の要望やお問い合わせを繰り返す行為
- 不合理な特別扱いの要求
- 正当性のない対応者の交代要求
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員（業務委託先の従業員を含む）個人のプライバシーを侵害する言動
- 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言動

以上