

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

bysoku 合同会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「情報の非対称性・デジタルディバイド（情報格差）の解消」という基本理念の下、お客様に信頼できる情報やサービスを提供するため、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、一部のお客様のご意見や言動の中には、行き過ぎたものや、代表者の尊厳を傷つけるような言動も見受けられます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、代表者自身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。

安全な就業環境を確保することで、代表者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、bysoku 合同会社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から代表者に対して行われる著しい迷惑行為であって、代表者自身の就業環境を害するもの」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
- 代表者自身の人格を否定する発言・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
- 会社や代表者の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 代表者自身へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、代表者自身の心身の安全を最優先とします。

必要に応じて、外部の専門家（弁護士・キャリアコンサルタント等）に相談し、適切な対処法に関する知識を習得します。

- ・カスタマーハラスメントに関する相談体制や、警察・弁護士等との連携体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・問題解決にあたっては、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。