

【teamHOXIN】カスタマーハラスメント対応方針

■はじめに

team HOXIN では、お客様に対し高品質な製品・サービスを提供することを使命とし、その実現のカギは、そこで生き活きと働くメンバーが安心して職務に取り組める環境にあると考えております。

しかしながら、ごく一部のお客様より、社会通念上相当と認められないご要求や言動を受けることがあり、これらはメンバーの尊厳や心理的安全を損ない、職場の健全さを害する恐れがあります。

このような背景を踏まえ、team HOXIN では、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定し、万が一、対応が不可能と判断される言動等を受けた場合には、毅然とした対応を取るとともに、メンバーの人権と就業環境の保護を最優先に考え、組織として適切に対応してまいります。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要望や言動のうち、そ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・対応が社会通念上不相当なものであり、当社で働く従業員の就業を著しく困難とする行為。

■対象となる行為

従業員や他のお客様に対する次のような行為をカスタマーハラスメントとして取り扱います。ただし、以下は例示であってこれらの行為に限定されるものではありません。

暴行、傷害など身体的な攻撃や脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱など精神的な攻撃

恫喝、罵声、暴言など威圧的な言動

過度な謝罪要求（土下座の強要等）

継続的な言動（同じ要望/お問い合わせの繰り返し）や執拗な言動

不退去、居座り、監禁など拘束的な行動

差別的な言動

性的な言動

従業員個人への攻撃や要求

従業員のプライバシーや個人情報などの SNS やインターネットなどへの投稿

正当な理由のない過剰なサービス、商品交換、金銭補償の要求

合理的な理由のない謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、従業員の就業環境や一人ひとりの人権を尊重するため、カスタマーハラスメントと当社が判断した場合には、社内で組織的に対応するとともに、お客様への対応をお断りする場合がございます。また、特に悪質な場合には、警察・弁護士等にも相談のうえ、厳正に対処いたします。お客様におかれましては、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合には、本方針に従って対応いたしますので、ご理解いただけますようお願いいたします。