

ジェントス株式会社

カスタマーハラスメント対応方針

はじめに

当社は、基本理念にあるように「お客様に喜ばれる企業を目指し」、お客様からのご相談・お問い合わせおよびご指摘に対して、お客様の視点に立ち、誠意をもって適切かつ迅速に対応・解決をすることで、お客様にご満足いただくよう取り組んでおります。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、お客様にご満足いただくためには、当社従業員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる環境を整えることが重要です。ところが、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。

このため、社会通念に照らして著しく不当である行為に対しては、毅然とした対応を行い、当社従業員一人ひとりを守り、ひいては、お客様との関係をより良いものとするため「カスタマーハラスメント対応方針」を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、「お客様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための手段・態様が社会通念上不相当なもので、当社従業員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

(厚生労働省の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』(2022年2月発行)に基づく。)

対象となる行為例

具体的には以下の行為を指しますが、これらに限られるものではありません。

内容が妥当性を欠く場合：

- ・当社の商品や対応に瑕疵や過失が認められない場合
- ・当社の提供する商品や対応に関係が無い場合

社会通念上不相当な手段・態様：

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動

(不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束)

- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社で働く従業員個人への攻撃や要求

- ・当社で働く従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない、または当社の責任や社会通念の範囲を超える商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応

問題解決に当たっては、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、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察や専門家（弁護士等）に相談のうえ、厳正に対処します。

以上