

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、「地域密着 お客様の信頼や期待に応え満足していただける接客」を基本理念とし、安全・安心なサービスを提供するため、お客様の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日々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、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、の尊厳を傷つけるものもございます。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す重大な問題であります。従業員の安全な就業環境を確保することで、安心して業務に取り組むことが可能となり、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、「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。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発行した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、

(有)ラインアウトではカスタマーハラスメントの対象となる行為を下記に定義いたします。

【対象となる行為】 ※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 個人に対する暴力、暴言、威圧的な言動、土下座の要求、人格を否定する発言など
- SNSやインターネット上の誹謗中傷(画像、音声、動画を含む)
- 社会通念上不合理又は過剰な要求(商品交換の要求、金銭保証の要求、謝罪の要求)
- 過剰又は不合理な要求、合理的理由のない謝罪要求
- 弊社従業員に対する解雇等の社内処罰の要求
- 過剰な時間的、場所的拘束(居座り、監禁)
- 弊社従業員に対してのプライバシー侵害行為
- 脅迫行為等
- 性的な言動、行動
- 過剰な繰り返し行為(電話、メール等)

カスタマーハラスメントへの対応

- 従業員に対し、カスタマーハラスメントに関しマニュアルをもとに指導いたします。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設け、従業員へフォローをいたします。
- 適切な対応のために、警察や弁護士など専門的な外部機関と連携いたします。
- 悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、お断りする場合がございます。

お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような行為や事案もなく弊社をご利用いただいておりますが、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りましたら、本方針に従って対応いたしますのでご協力を宜しくお願いいたします。

今後も多くのお客様に支持され、より良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。