

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社阿佐谷ロック(以下「弊社」といいます)は、お客様に安心・安全なサービスを提供するとともに、従業員が安心して働くことのできる職場環境を守るため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

弊社は、お客様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの品質向上に努めてまいります。一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や、従業員の人格・尊厳を傷つける言動については、従業員を守る観点から、毅然とした対応を行います。

1. カスタマーハラスメントに該当する行為

弊社では、以下のような行為をカスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為と考えます。

- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言、威圧的な言動
- ・ 脅迫、暴力、物を壊す行為、その他従業員の安全を脅かす行為
- ・ 合理的な理由のない過度な要求や、不当な金銭・補償の要求
- ・ 同じ要求を執拗に繰り返す行為、長時間にわたり電話や対面での対応を強要する行為
- ・ 大声での威嚇、土下座の強要、従業員へのつきまとい
- ・ 従業員のプライバシーを侵害する行為、SNS 等での誹謗中傷や個人情報の拡散
- ・ その他、従業員の就業環境を害する社会通念上不相当な言動

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。また、正当なご意見・ご指摘や、サービスに関する通常のお問合せを一律にお断りするものではありません。

2. 電話でのご対応について

弊社では、お客様のお話を丁寧に伺い、事実確認と適切な説明に努めます。

しかしながら、暴言、脅迫、威圧的な言動、同一の要求の執拗な繰り返しなどにより、通常の業務に支障が生じる場合には、注意喚起を行ったうえで、対応を終了させて頂くことがございます。

十分な説明と対応を行ったにもかかわらず、同一の要求や主張が繰り返され、通常の業務に支障を来す場合には、当社から対応を終了する旨をお伝えします。

そのうえで、対応終了の意思をお伝えした後も同様の言動が続き、改善が見られない場合には、原則として 10 分を目安に通話を終了させて頂きます。

ただし、暴言、脅迫、威圧的な言動その他従業員の安全や尊厳を脅かす悪質な行為が認められる場合には、10分を待たずに通話を終了することがございます。

通話終了後のお問い合わせについては、必要に応じて、書面や電子メール等での対応に切り替えさせて頂く場合があります。

3. ご来店・訪問先での対応について

ご来店時や、弊社従業員がお客様のもとへ訪問した際にも、従業員に対する暴言、威圧、脅迫、長時間の拘束、不当な要求などが認められた場合には、注意喚起を行い、対応を中止させて頂くことがあります。

改善が見られない場合には、退店をお願いするほか、訪問作業やお打合せを中断・終了する場合がございます。

また、従業員や関係者の安全を確保できないと判断した場合には、直ちにその場を離れ、必要に応じて警察、顧問弁護士等の関係機関へ相談・通報致します。

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、弊社は、従業員の安全と就業環境を守るため、組織として対応致します。

悪質な行為については、以後のお問合せやサービスの提供をお断りする場合がありますほか、必要に応じて、警察・顧問弁護士等の関係機関と連携し、適切な措置を講じます。

5. お客様へのお願い

当社は、今後もお客様との信頼関係を大切にし、安心・安全なサービスの提供に努めてまいります。

お客様におかれましても、従業員の人格と尊厳を尊重し、節度あるご対応を賜りますよう、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

株式会社阿佐谷ロック
代表取締役 村主圭司