

カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

株式会社クニイ（以下「当社」という）は、お取引様またはその顧客（以下「お客様」という）のご要望に対し、真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、安全・安心と優れたサービスを提供することを心掛けます。

一方で、お客様からのクレーム・言動が、社員及び当社委託業者の人格を否定するものであったり、暴力、暴言、セクシュアルハラスメントなど、社員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招く恐れがある場合、これをカスタマーハラスメントと定義し、社員の人権を守るため、決して放置することなく、毅然とした態度で組織的に対応します。

1 カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該・手段の態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

2 対象となる行為の例示

- (1) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (2) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (3) 継続的、執拗な言動
- (4) 過剰または不合理な要求
- (5) 常識的または合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁）
- (6) その他ハラスメント行為（差別的、性的言動）
- (7) プライバシー侵害行為（ストーカー行為）
- (8) SNS やインターネット上での誹謗中傷

上記例示は一部であり、対面・電話・メール等の形態を問わず、「カスタマーハラスメントの定義」に該当する行為すべてを対象とします。

3 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社内対応

- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育を実施します
- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置します
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します
- ・より適切な対応のために、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携し対応します

(2) 社外対応

- ・日頃よりお客様と話し合い、より良い連携のもと、カスタマーハラスメントの防止に努めます
- ・当社においてカスタマーハラスメントと判断した際は、対応を打ち切り、以降の対応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は、警察、外部の専門家（弁護士など）に連絡の上適切に対処します。

4 お客様へのお願い

当社は、お客様の皆様のご協力のもと、安全・安心と優れたサービスを提供させていただいております。しかしながら、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、本基本方針に沿って対応させていただきますので、ご理解ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

株式会社クニイ 代表取締役 木村 達也

(付則)

2024年 9月 1日制定