カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに。
株式会社Cuddleは経営理念・経営方針を理念として信頼され選ばれる企業になることを目指しています。今後ますます私たちが発展し、理念を実現していくためには、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して気持ちよく働ける環境が不可欠だと考えます。そこでこの度、当社の職場環境をより良くすることで、関わる皆様へよりご満足いただけることを目的に「カスタマーハラスメントに対する方針」を定めました。

【カスタマーハラスメントの定義 本方針においてカスタマーハラスメントとは、お客さま等からのクレーム・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・態様により、従業員の就業環境が害されるおそれがあるものをいいます。(改正労働施策総合推進法・指針の内容: ①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの。)

【該当する行為】

- 身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、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
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)、土下座の要求
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社従業員個人への攻撃や要求
- 当社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)
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

※上記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。

【カスタマーハラスメントへの対応姿勢 カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さま等への対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、サービス提供の打ち切りまたは契約の解除を行う等、厳正に対処します。

■当社における取り組み株式会社Cuddleは、カスタマーハラスメントへの対応として、以下の取り組みを行います。

- 本方針による企業姿勢の明確化、当社で働く従業員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 従業員への教育・研修等の実施、相談・報告体制の整備