

カスタマーハラスメントに 対する基本方針

「カスタマーハラスメント」

厚生労働省の対策企業マニュアルに基づき、お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、又は要求内容が妥当であっても要求手段が不相当なものであり従業員の就業環境が害されるものに該当する行為をいいます。

お客様による過剰または不合理な要求

継続的、執拗な言動

精神的な身体的な攻撃、誹謗中傷

プライバシーの侵害行為、

SNS・インターネット上での誹謗中傷など。

これらに限らず

「お客様からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為」も同様に対象となります。

万が一お客様からのカスタマーハラスメントに該当する行為が発生した場合、その内容を正確に把握する為、電話や会話の内容を録音させていただきます。録音内容については当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。

また、適切な対応の為に警察や弁護士等、外部専門家との連携いたします。

弊社は、これらの要求や言動に対しては、お客様に誠意を持ちつつも毅然とした態度で対応させていただきます。

お客様と従業員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスのご提供に尽力していきたいと考えております。

カインドネス株式会社

2024/6月