

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### はじめに

インターネットサポートセンターは、社員一人ひとりが、お客様のご意見・ご要望を真摯に受け止め、誠実に対応することを心がけています。一方で、お客様から、合理的な範囲を超える不当な要求や、悪質な言動等のカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、これらの行為から社員を守ります。社員一人ひとりが安心して働くことができる職場環境を構築するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

※「社員」とは、インターネットサポートセンター（以下「当社」）で働く全ての人(当社の委託先企業の従業員、派遣社員等を含む)を指します。

### ■カスタマーハラスメントの定義

当社は、「顧客等からのクレームや要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、当社で働く社員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

#### 【該当する行為】

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。

- ・ 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）
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な言動、執拗な言動
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 当社で働く社員個人への攻撃や要求
- ・ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・ 妥当性を欠く、金銭補償の要求、謝罪の要求

※妥当性を欠く場合の例

要求の内容が当社が提供する商品、サービスの内容と関係がない場合

当社が提供する商品、サービスに瑕疵、過失が認められない場合

- ・ 会社や社員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

### ■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を受けた場合、社員のケアを最優先します。
- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお

断りする場合があります。

- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

#### ■当社における取り組み

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

以上