

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社アドプレックス

1. はじめに

当社は、「お客さまや地域とのつながりを創り、育て、豊かな社会づくりに寄与する」という経営理念のもと、最適なソリューションを提案・提供するため、お客さまの要望に真摯に対応し、より満足度の高い商品・サービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客さまの要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力等、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客さまとの関係をより良いものとするにつなぐと考え、株式会社アドプレックスにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客さまから従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・性的な言動
- ・差別的な言動（人種、国籍、性別、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等に関する差別）
- ・個人への中傷、プライバシーの侵害 等

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の周知・啓発を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携等体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・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が、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）と連携のうえ、毅然と対応します。

以 上