

株式会社プロモスト「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「Web の力で輝く企業が溢れる社会へ」というビジョンのもと、企業やブランドの魅力をお客様にお届けし、安全・安心で満足度の高いサービスを提供することを使命としています。

お客様からいただくご意見やご要望は、当社のサービス改善や品質向上にとって大変貴重なものであり、真摯に受け止めるべきものと考えております。

しかし、一方で、一部のお客様からの要求や言動の中には、従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させる行為が見受けられます。

暴言・脅迫・暴力などの社会通念に照らして著しく不当な行為は、

従業員の心身に大きな負担を与えるのみならず、安全・安心なサービス提供を妨げる重大な問題です。

当社は従業員の安全で健全な就業環境を確保し、従業員が安心して業務に取り組めるようにすることが、お客様との良好な関係を築く基盤であると考えています。

この理念のもと、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

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下記定義とします。

「お客様等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」

具体的には、以下のような行為が該当します（例示であり、これらに限られません）

- ・暴力行為、暴言・侮辱・誹謗中傷、威嚇・脅迫、差別的・人格否定的な発言
- ・土下座等の過剰な謝罪要求、長時間の拘束や執拗な要求、社会通念を逸脱した過剰な対応要求
- ・不当・過剰な損害賠償請求、SNS 等での名誉棄損や風評の拡散
- ・セクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他のハラスメント行為やつきまとい行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・従業員がカスタマーハラスメントを受けた際は、速やかに事実確認と心理的ケアを実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法についての理解を深めるため、従業員に対して、カスタマーハラスメント対策マニュアルの周知徹底します。
- ・社内、社外相談窓口を設置し、必要に応じて弁護士・警察・外部支援機関と連携します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・当社は、合理的かつ理性的な対話を通じて問題解決に努めます。
しかし、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を中止し、以降のサービス提供をお断りする場合があります。
- ・悪質と認められるケースでは、警察通報・法的措置など毅然と対応します。