

カスタマーハラスメントに対する基本方針

西日本リネンサプライ株式会社では、お客様からのご意見に真摯に耳を傾け、サービスの提供に努めております。しかしながら、近年、お客様の理不尽な要求や不当な行為を強要されるなどのカスタマーハラスメントが社会問題となる中、より良いサービスを持続的にご提供するために、従業員が心身ともに安心できる職場環境を確保することが重要と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することになりました。

■ カスタマーハラスメントの定義

私どもは、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、カスタマーハラスメントを「お客さまなどからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容に妥当性を欠くもの」、「手段・態様が社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）を伴うもので、労働者の就業環境が害されるもの」と定義致します。

■ 対象となる行為の例

※カスタマーハラスメントは下記に限られるものではありません。

- 暴言、脅迫、威嚇、侮辱、人格否定等の言動
- 実現不可能な要求、過剰なサービス要求、合理性のない謝罪要求、金銭補償の要求などの不当な要求
- 長時間の拘束、居座り、繰り返しの電話やメールなどの過度な接触
- SNSやインターネット上での誹謗中傷、名誉毀損、プライバシー侵害
- セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントに該当する言動
- 従業員個人への攻撃、要求、プライバシー侵害
- その他、社会通念上不相当と認められる言動

■ カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、すぐに対応できない旨をお伝えさせていただきます。

悪質行為と判断する場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し、刑事手続きや法的措置を含めた適切な対応を取らせていただきます。

私どもは引き続き、お客様にご満足いただける商品・サービスを提供できるよう努めてまいります。健全なお客様対応のため、法令順守のもとカスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。