カスタマーハラスメント対策基本方針

株式会社クロトではお客様に安心して気持ちよくサービスをご利用いただけることを大切にしています。
お客様からいただくご意見やご要望は、商品やサービスの改善につながる大切なものとして、真摯に受け止めてまいります。
一方で、一部のお客様による社会通念上相当な範囲を超えた言動や要求によって、従業員の尊厳が傷つけられ、安心して働くことのできる環境が損なわれることがあります。
当社では、お客様へのより良い商品・サービスの提供を続けるとともに、従業員が安心して働ける環境を守るため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの言動や要求のうち、その内容に妥当性を欠くもの、またはその要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものであり、それによって従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと考えます。
なお、お客様からの正当なご意見、ご指摘、ご要望などをカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下のような行為を、カスタマーハラスメントに該当し得るものと考えます。

身体的・精神的な攻撃
暴行、傷害、物を投げつけるなどの身体的な行為
脅迫、威嚇、暴言、侮辱、人格を否定するような発言
大声で怒鳴る、威圧的な言動を繰り返す行為
土下座など、社会通念上相当でない行為の強要
差別的または性的な言動や嫌がらせ
過度・不当な要求
商品やサービスの内容と関係のない要求
社会通念上相当な範囲を超えた返金、交換、金銭、補償等の要求
合理的な理由のない特別扱いや過剰なサービスの要求
従業員の解雇、処分、謝罪等を不当に要求する行為
同じ内容の要求や問い合わせを必要以上に繰り返す行為
従業員を拘束する行為
長時間にわたり従業員を拘束する行為
長時間または繰り返し電話を続ける行為
退店をお願いしたにもかかわらず、店舗等に居座る行為

プライバシーの侵害・インターネット上での行為
従業員の氏名、住所、連絡先その他の個人情報を不当に要求する行為
従業員を無断で撮影・録音するなど、プライバシーを侵害する行為
SNS やインターネット上に従業員の個人情報を公開する行為
SNS 等への投稿をほのめかし、対応や金銭等を要求する行為
その他の行為
従業員へのつきまといなど、安全を脅かす行為
店舗、設備、商品等を故意に破損する行為
その他、従業員の安全や就業環境を害すると判断される行為
※上記は例示であり、これらに限るものではありません。個々の状況や行為の内容、程度などを踏まえて判断いたします。
3. カスタマーハラスメントへの対応
お客様からいただいたご意見やご要望については、事実関係を確認したうえで、誠意をもって対応いたします。
ただし、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員を守るため、対応を中止し、退店をお願いする場合や、以後の商品販売・サービスの提供をお断りする場合があります。
また、特に悪質な行為や、暴行・脅迫など犯罪に該当する可能性のある行為については、警察や弁護士などの関係機関に相談・通報し、適切に対応いたします。
必要に応じて、事実確認および従業員の安全確保のため、対応内容を記録・録音・録画させていただく場合があります。
4. 当社の取り組み
カスタマーハラスメントの発生を防止し、お客様と従業員の双方にとってより良い環境をつくるため、以下の取り組みを行います。
カスタマーハラスメントに関する基本方針の周知
従業員への教育および対応方法の共有
カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
従業員が一人で問題を抱え込まないための組織的な対応
必要に応じた警察、弁護士等の外部専門機関との連携
商品、サービス、接客等に改善すべき点があった場合の適切な見直し
5. お客様へのお願い
当社では、これからもお客様から寄せられるご意見やご要望に真摯に向き合い、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。
同時に、従業員一人ひとりの人格と尊厳を守り、安心して働ける環境を維持することも、より良いサービスをご提供するために大切なことだと考えております。
本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。