カスタマーハラスメント基本方針

株式会社 ベータテック
代表取締役社長 大橋 貴美雄

当社はお客様の声に真摯に向き合い、誠意をもって日々業務に取り組んでおります。
お客様とより良い関係を構築するためには、従業員一人ひとりが安全に、安心して働くことができる環境を整えることが重要な責務であると考えており、その実現に向けて、従業員の人格や尊厳を傷付け、就業環境を損なうカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応してまいります。

合わせて、私たちは、お客様や取引先、従業員など、すべての人の人格と尊厳を尊重します。
正当な意見や要望には誠実に耳を傾けます。一方で、相手を威圧する、侮辱する、脅す、長時間にわたり過度な要求を続けるなど、相手に精神的・身体的な負担を与える行為は行いません。問題がある場合も、感情的な言動ではなく、事実を整理し、冷静で適切な方法で伝えます。
私たちは、一人ひとりが安心して働き、安心してサービスを受けられる環境をつくるため、カスタマーハラスメントをしない行動を徹底します。

カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様等からの要求や言動のうち、要求内容が妥当性を欠くもの、またはその内容に妥当性がある場合でも、その実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの（暴言、暴力、脅迫等）であって、従業員の就業環境が害する恐れのあるものを指します。

カスタマーハラスメントに該当する行為例

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これらに限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、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
●土下座の要求
●継続的、執拗な言動（何度も同じ要求を繰り返す、説明をさせる等）
●拘束的な言動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、）
●差別的、性的な言動
●従業員個人への攻撃や要求
●従業員の同意のない写真・映像等の撮影、録画、録音およびこれらの写真・映像等や従業員の個人情報のSNS／インターネット等への投稿（ほのめかしを含む）
●不当な商品交換・工事のやり直しの要求、不当な金銭補償・謝罪の要求、関係者の処罰の要求
●不合理または過剰なサービスの要求

具体的な取り組み

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と判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、お客さま等へご説明のうえ、対応を中断、またはお断りする場合がございます。

●悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等の外部専門家と連携、適切に対応いたします。

社内における取り組み

●従業員に対して基本方針の周知を徹底するとともに、お客さま等への適切な対応を行うために必要な教育を実施いたします。

●カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアやフォロー体制を整備いたします。

以上