

カスタマーハラスメントに対する指針

1 はじめに

株式会社 IDEA では、お客様に、サービスを届けるために従業員一同、日々研鑽し、全力でお客様と向き合っております。

これからも大切な従業員とともにお客様に質の高いサービスを届けるために、当社では、「カスタマーハラスメントに対する指針」を策定し、公表いたします。

2 カスタマーハラスメントとは

「カスタマーハラスメント」とは、お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

【カスタマーハラスメントの例】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・不相当な賠償やサービスの要求
- ・当社の提供するサービスの内容とは関係がない要求

以上の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

3 カスタマーハラスメントに対する姿勢

お客様等の要求、言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、サービスの提供を停止することがあります。また、悪質な言動に対しては、法的措置を含む毅然とした対処をします。

当社は、お客様等からの正当なご意見、ご要望及びご指摘については、引き続き真摯に受け止め、サービスの向上に努めてまいります。