

カスタマーハラスメントに対する取り組み

カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの要求・言動のうち、要求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、その手段・態様によって当社従業員の就業環境が害されるもの。

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

株式会社ステップアウトは、従業員一人ひとりを守るため、お客さま等の要求・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、以降の対応を中止またはお断りさせていただく場合があります。

また、必要に応じて、警察への通報や弁護士への相談等の措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応します。

取り組み

- 対応姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- 事業特性や関係法令に応じたカスタマーハラスメント対応手順の策定
- 従業員教育・研修の実施
- 従業員のための相談・報告体制の整備

カスタマーハラスメントに該当する行為例

1. 身体的・精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など)や威圧的な言動
2. 継続的、執拗な行動
3. 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁など)
4. 差別的な言動、性的な言動(セクハラ、ストーカー、盗撮など)
5. 土下座の要求
6. 従業員個人への攻撃や要求
7. 従業員の個人情報等の SNS、インターネット等への投稿(写真、音声、映像などの公開)
8. 株式会社ステップアウト、または従業員の信用を棄損させる言動
9. 不合理または過剰なサービスの提供の要求
10. 正当な理由のない商品交換、金銭補償、返品・返金、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

株式会社ステップアウト