カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社リード

はじめに

株式会社リードでは、お客様との信頼関係を大切にし、高品質な製品・サービスの提供に努めています。一方で、従業員が安心してその職務を遂行できる職場環境を整えることも企業の重要な責務であると考えています。

カスタマーハラスメントの定義

昨今、日本国内において社会問題となっているカスタマーハラスメントへの対応として、お客様からのご意見、ご指摘には誠意をもって対応しつつも、お客様からの要求・言動のうち、その内容の妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても社会通念上不相当なものや、従業員の職場環境が害される行為について、以下の通り、カスタマーハラスメントとして定めました。

・暴言、暴力
・脅迫、威嚇、威圧行為
・ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、セクシュアルハラスメント行為
・侮辱、中傷、人格を否定する行為
・社会通念上、過剰なサービスや対応の要求
・合理的な理由のない謝罪要求
・同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
・ＳＮＳやインターネット上での誹謗中傷

※上記はあくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメント発生時の対応

上記の行為が確認された場合、お客様とのお取引やお客様対応をお断りさせて頂くことがあります。また悪質な場合には、警察・弁護士などに相談し、適切に対処をさせて頂きます。