

カスタマーハラスメント対策について

当社ではこのたび、カスタマーハラスメント（以下：カスハラ）の対応指針を策定いたしました。

お客様やご利用者、また関係する方々からいただくご意見やご要望は、サービスの向上や従業員の成長につながる貴重な情報であり、真摯に対応してまいります。一部のお客様やご利用者、また関係する方々による迷惑行為（暴言や過度な要求、長時間の対応強要など）いわゆるカスハラは、従業員の尊厳を著しく傷つけるばかりか、職場環境の悪化を招く恐れがあります。また、従業員だけでなく、他の善良なお客様へのサービス提供にも支障をきたす可能性があります。

このようなカスハラ行為から従業員を守り、サービスの質を向上させるため、顧問弁護士や警察などの関係機関と連携し、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

【カスハラ行為の具体例】

1. 従業員や他のお客様の強要・脅迫
2. 従業員や他のお客様へのわいせつ行為、セクシュアルハラスメント
3. 暴力・暴言・大声、その他の威嚇行為（危険物の所持を含む）
4. 建物、設備、機器などを破壊する行為
5. 許可なく撮影・録音を行う、またはインターネットへ公開する行為
6. 従業員への業務と無関係な声掛け、待ち伏せ行為
7. その他、社会通念上相当ではない行為（土下座の強要や拘束的な行動など）

上記のようなカスハラ行為を防止するため、注意喚起のポスターを各営業拠点や各店舗内に掲示しております。

ご理解とご協力を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

株式会社エヌジェイアイ