

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和 7 年 1 2 月
有限会社 アットイーズ

1. はじめに

当社は、視覚障害者をはじめ見えない・見えづらいロービジョンのみなさまが、気軽に、安心して利用できる情報コミュニケーション環境をご提案・ご提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、きめ細かいカウンセリングを通して、一人一人の目的や特性に応じた最適な情報補償機器の販売や、より満足度の高いサポートサービスの提供に向けて取り組んでいます。

その過程でお客様よりお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善や品質向上において、大変貴重な機会であると考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、より良質なサービスの提供そのものにも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することは、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいてはお客様とのより良い関係を構築することにつながると考え、ここに有限会社アットイーズにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には以下のような行為を指します。あくまでも一例であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座など過度な謝罪の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える過度な対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を流布させる行為
(電話やメール等の送信、SNS 等への投稿等を含む)
- ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先に行います。
- ・ カスタマーハラスメント対策マニュアルを整備し、従業員に対しカスタマーハラスメントに関する知識や対処方法について研修等を実施して、対応の徹底を図ります。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など、体制の整備を行います。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降サービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然とした対応を行います。