

カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

株式会社ダイスネクストは、お客さまへ質の高いサービスを提供するとともに、従業員が安心して働ける職場環境の確保に努めています。

当社は、お客さまからのご意見・ご要望に真摯に対応する一方で、従業員の人格や尊厳を損なうカスタマーハラスメントに対しては毅然と対応します。

この考え方にに基づき、「ダイスネクスト カスタマーハラスメント対応方針」を以下のとおり定めます。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客さま等からのご意見・ご要望・お問い合わせのうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性が認められる場合であっても、その実現のための手段や態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するおそれのある行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

なお、本定義は厚生労働省が公表する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいています。

カスタマーハラスメントに該当する主な行為

当社では、以下のような行為をカスタマーハラスメントに該当するものとして認識しています。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- 威圧的または高圧的な言動
- 不当な謝罪要求（土下座の強要を含む）
- 継続的または執拗な言動
- 長時間の拘束、不退去、居座り、監禁等の拘束的行為
- 差別的な言動
- セクシュアルハラスメントに該当する言動
- 従業員個人に対する攻撃や不当な要求
- 従業員の個人情報や写真、音声、映像等を SNS やインターネット上へ無断で公開・拡散する行為
- 合理的な範囲を超えたサービスの提供要求
- 正当な理由のない商品交換、返金、金銭補償、謝罪等の要求

※上記は代表的な例であり、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への対応

当社は、お客さまからのご意見やご要望に対して真摯に対応いたします。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、従業員の安全と人権を守るため、対応をお断りする場合があります。

また、行為の態様が悪質であると判断した場合には、警察、弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処いたします。

当社の取り組み

当社は、従業員が安心して働ける環境を整備し、お客さまへより良いサービスを提供するため、以下の取り組みを推進しています。

- 本方針の策定および社内外への周知
- カスタマーハラスメント発生時の対応手順・運用ルールの整備
- 従業員に対する教育・研修の実施
- 従業員向け相談窓口および支援体制の整備
- 関係部署や外部専門機関と連携した適切な対応体制の構築