

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## はじめに

株式会社綿半ドットコム（以下「当社」といいます。）は、お客様からの不適切な言動や行為から従業員の心身の健康を守り、質の高いサービスを継続的に提供していくため、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

## カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに屈することなく毅然と対応します。

- 当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、お客様に対する対応やサービスを中止させていただきます。
- 悪質と判断したカスタマーハラスメントに対し、法的措置を講じます。また、必要に応じて警察に通報します。
- カスタマーハラスメント行為者に対し、当社敷地内への立ち入り、および当店運営ネットショップでのご注文をお断りする場合がございます。

## カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動の内容が妥当性に欠け、社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの

### 【対象となる行為】

- 個人に対する暴力、暴言、罵声、恫喝、威迫、脅迫、土下座の要求
- 個人の人格を否定する発言、個人を侮辱する発言
- 人種、民族、宗教、門地、職業等の差別的言動
- 社会通念上過度なサービス等の要求（不相当な商品交換・返品等の要求、過剰な謝罪の要求、金銭補填の要求、個人や職位を指定した対応要求等）
- 継続的（繰り返し）、執拗な言動による合理的理由のない長時間の拘束
- 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- 合理的理由のない謝罪要求、過剰な謝罪要求、従業員に対する解雇等の社内処罰要求、弊社関係者への処罰要求
- 従業員に対してのプライバシー侵害行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、名誉を棄損する行為
- ストーカー行為、セクハラ行為・言動、その他各種のハラスメント

