

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

株式会社アプリーズは「街と人を、つないでいく。」という基本理念の下、お客様の要望に真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より満足度の高いサービスを提供することを心がけています。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社サービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

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、暴力など、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、安全・安心なサービス提供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で、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、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、株式会社アプリーズにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めることといたしました。

何卒ご理解・ご協力の程、よろしくお願いいたします。

当社におけるカスタマーハラスメントの定義

株式会社アプリーズでは、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。

あくまで例示であり、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
- ✓ 土下座の要求
- ✓ 長時間の拘束
- ✓ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ✓ 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をSNS等へ投稿する行為
- ✓ 従業員へのセクシャルハラスメント・つきまとい行為

カスタマーハラスメントへの対応

〈お客様への対応〉

- ・ 問題解決するべく合理的かつ理性的な話し合いを行います。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、従業員を守るために対応を打ち切り、以降のサービス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は警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

〈社内への対応〉

- ・ 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します。
- ・ 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ 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を整備します。