

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社青森電子計算センター

代 表 取 締 役 八 島 勝

当社は、お客様一人ひとりに真摯に向き合い、より良い商品・サービスの提供に努めてまいりました。その一方で、従業員が安心して働ける環境を守ることは、お客様に安定したサービスをお届けするための前提でもあります。当社は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、従業員を保護する方針を定めました。お客様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

■ カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次のような言動により、従業員の就業環境が害される場合、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など）
- ・威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話、同様のメール等の執拗な送付、同様の質問を繰り返す、何度も同様の説明をさせる、何度も同様の要求をする、など）
- ・従業員個人への攻撃、要求（私的なものを含む）
- ・SNS、インターネット等での誹謗中傷、攻撃、要求、従業員等の個人情報等の投稿（写真、音声、映像を含む）
- ・プライバシーの侵害
- ・過剰なサービス提供の要求や特別扱いの要求（業務時間外における対応、提供していないサービスや商品の要求）
- ・正当な理由のない、または商品・サービス等とまったく関係のない要求
- ・合理的な理由のない金銭や謝罪の要求、従業員処罰の要求
- ・土下座等の過度な謝罪の要求

※主な例として、上記の行為が該当しますが、これらに限るものではありません

■ 当社の対応

事実関係および個別の状況を確認した結果、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、当社は、法令、契約等に照らし、必要かつ相当な範囲で次の対応を行うことがあります。

- ・従業員に代わって、管理者が対応いたします
- ・記録のため、通話の録音または映像の記録を行う場合があります
- ・ご対応を中止し、お引き取りいただく、またはお電話を終了させていただく場合があります
- ・特に悪質と判断した場合、警告、サービス提供のお断り、警察・弁護士など外部機関と連携する場合があります。

お客様に安心してご利用いただける環境と、従業員が安心して働ける環境の両立に努めてまいります。ご理解を賜りますようお願い申し上げます。