

カスタマーハラスメントに対する基本方針

【はじめに】

私たちフェイス・ワン株式会社（以下「当社」という）は、人と人との繋がりを大切に、「信頼」と「誠実」のサービスをご提供し、お客さま本位の業務運営を実施しています。

当社は、これまで築き上げてきたお客様との信頼関係をより強固にすべく、お客様からのご意見やご要望に対し、これからも真摯に対応してまいります。

一方で、一部のお客様より、暴言や過剰な要求をされるケースが見受けられます。当社は、こうしたカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業者の人権および就業環境を守るため、毅然とした態度で対応いたします。

お客様とは、より良い関係性を築き、さらなるサービス向上と満足度の向上に努めてまいりますので、ご理解とご協力を願い申し上げます。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様からのクレーム・言動のうち、その内容が妥当性を欠いているもの、または内容の妥当性に関わらずその手段・態様が社会通念に照らして不相当であり、従業者の就業環境が害されるおそれがあるもの。※お客様とは、実際にお取引をさせていただいている方だけでなく、今後お取引する可能性がある潜在的なお客様も含みます。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為例】

※下記は、一例でありこれらに限るものではありません。

要求の内容が妥当性を欠いているもの

- ・提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合での要求
- ・提供する商品・サービスの内容とは関係がない要求

要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相当なもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、揚げ足取り、高圧的な行為など）
- ・威圧的な言動（罵声、威嚇、恫喝など）
- ・土下座の要求
- ・継続的・執拗な言動（合理性のない長時間・複数回にわたる応答など）
- ・拘束的な言動（不退去・居座り、監禁など）
- ・差別的な言動、性的な言動（性別・国籍等を蔑む、セクシャルハラスメント、接触、ストーカー行為、プライベートのつきあいの強要など）
- ・従業者個人への攻撃・要求（人格を否定する言動、嫌がらせ行為など）
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、従業者の個人情報などの投稿（写真・音声・映像の公開）
- ・不合理または社会通念を超える過剰な要求（商品交換・金銭補償の要求、合理性のない謝罪など）

【カスタマーハラスメントへの対応】

- ・お客様と合理的な解決に向けて理屈的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- ・継続的なハラスメントや悪質なもの、刑罰法規に触れると判断できる場合は、警察や弁護士等と連携して、厳正に対処します。
- ・当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、お取引やカスタマーサポート等をお断りまたは中止する場合がございます。

【社内での対応】

- ・当社で働く従業者のための相談・報告窓口を設置します。
- ・当社で働く従業者へカスタマーハラスメント等の教育および研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合、従業者への心身のケアを優先し、再発防止に努めます。