カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

株式会社アイオーク（以下「当社」）は、パートナーの皆様と共創し、相互信頼に基づく健全な取引環境を維持していくことを目指しております。

当社は、事業活動に関わるすべての人々の人権や尊厳を尊重し、暴言、精神的・身体的な威圧など非人道的な扱いを排除することに努めております。この基本姿勢に基づき、当社のすべての従業員が、心身の安全と健康を脅かされることなく、安心して働ける環境を確保することは、高品質なサービスを維持し、企業の社会的責任を果たす上で重要な責務であると考えます。

万が一、お取引先様、その他関係者の皆様から、従業員の尊厳や就業環境を脅かす言動（カスタマーハラスメント）が行われた場合には、本方針に基づき、組織として毅然かつ厳正に対処してまいります。

1.「カスタマーハラスメント」の定義

当社は、ご要望の内容に妥当性を欠くもの、または妥当であってもご要望の手段や態様が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を「カスタマーハラスメント」と定義します。

例として以下のものを含みますが、これらに限られません。

＜言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの＞
① そもそも要求に理由がない、または商品・サービス等と全く関係のない要求
② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
③ 対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
④ 不当な損害賠償要求

＜手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの＞
① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、侮辱、暴言、土下座の強要、SNSへの投稿等）
③ 威圧的な言動（従業員への攻撃等）
④ 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す等）
⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間電話等）

2. 当社の対応方針

万が一、カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合には、対応をお断りすることがございます。

また、悪質と判断されるものについては、警察・弁護士等の専門機関と連携のうえ、法的措置を含む厳正な対応を行います。