

## カスタマーハラスメントの対応について

お客様より頂戴する製品やサービスに関するお問い合わせやご要望につきましては、迅速かつ誠意をもって対応して参ります。しかしながら、下記に挙げるようなカスタマーハラスメント※が認められた場合、対応をお断りさせていただく場合がございます。また、特に悪質と判断した場合は、警察・弁護士に通報の上、適切に対処させていただきます。

- ・ 暴言、脅迫、威迫、威嚇的な言動、暴力的言動等
- ・ 侮辱、人格を否定する言動、差別的言動、性的言動等
- ・ サービス、金銭補償等についての合理的範囲を超えた過剰な要求
- ・ 合理的な根拠のない謝罪要求、関係者への処罰の要求等
- ・ 同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
- ・ SNS 等での誹謗中傷、信用・名誉を毀損する行為
- ・ その他、上記に相当する発言や行為

※ 厚生労働省 2022 年 2 月作成「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」参照