

AVANTIAグループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■ はじめに

AVANTIAグループ（以下、「当社グループ」という。）は、「AVANTIAグループ企業行動指針」の「お客さまとの関係」において、「常に感謝の心を持ってお客さまと接し、十分なコミュニケーションを保つなか、お客さまのニーズや課題に対して、当社グループ総力を結集し、最適な提案とサービスの提供に努めます」と掲げております。

しかしながら、近年ごくわずかでありますが、お客さまのご要望等を超えて、従業員に対する悪質な言動や不当な要求などの迷惑行為が発生している実情も踏まえ、従業員が安全で働きやすい環境をつくることが重要であるという考えのもと、これらの行為から従業員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくことを目的として「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客さま（お取引先を含む）からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・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。

【該当する行為の例】

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる、要求する）
- ・許可なく当社グループ関連施設内に立ち入る行為
- ・許可なく録音、および当社グループで働く従業員や当社グループ関連施設を撮影する行為
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社グループで働く従業員個人への攻撃や要求
- ・当社グループで働く従業員の個人情報などのSNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

■ カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客さま対応等をお断りさせていただく場合があります。
- ・悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

■ 当社グループにおける取り組み

カスタマーハラスメントに適切に対応するため、当社グループでは従業員に対して、以下の取り組みを継続的に推進します。

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く従業員への周知・啓発
- ・当社グループで働く従業員への教育・研修の実施
- ・当社グループで働く従業員のための相談体制の整備