

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社エムアールピー

当社は、すべてのお客様に対して誠意をもって丁寧に対応し、より良いサービスの提供に努めております。一方で、従業員が安心・安全に業務に従事できる環境を確保することも重要であると考えております。

従業員の尊厳を傷つけ、安全な就業環境を害する悪質・理不尽な行為（カスタマーハラスメント）に対しては、以下のとおり基本方針を定め、毅然とした態度で対応いたします。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

お客様等からの要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても、それを実現するための手段・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行為を指します。

（例）

- 威迫、脅迫、威嚇、威圧的な言動、侮辱、人格を否定する暴言
- 不退去、長時間の拘束、電話の執拗な繰り返しによる業務妨害
- 金品や過剰なサービスの要求、土下座の強要など理不尽な謝罪の要求
- 従業員個人へのつきまとい、個人情報等のSNS等インターネット上への無断投稿・晒し行為
- 従業員に対する性的な言動

2. 当社の対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合は、対応を直ちに中止し、以後の対応・取引をお断りする場合がございます。

悪質な行為や犯罪性が認められる行為に対しては、警察への通報、および弁護士等専門家と連携した法的措置を含め、厳正に対処いたします。

3. 健全な関係構築に向けて

当社は、正当なご意見・ご要望に対しては真摯に耳を傾け、改善に努めてまいります。お客様との健全で良好な信頼関係を維持するため、ご理解とご協力をお願い申し上げます。