

株式会社G-E D G E 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「ひらめきと気づきで、可能性を輝かせる」という基本理念の下、広告・PR・イベント、不動産仲介など多岐にわたる事業を展開しております。

お客様からのご意見やご要望は、当社サービスの改善・品質向上のため大変貴重なものと考えています。

一方で一部のお客様による従業員への暴言、脅迫、暴力など従業員の尊厳を傷つける行為が存在します。これらは、社会通念上著しく不当であり、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも影響を及ぼす重大な問題です。

従業員の安全・安心を確保することは、業務の質向上およびお客様との良好な関係構築にも繋がるため、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを下記定義とします。

「お客様等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」

具体的には、以下のような行為が該当します（例示であり、これらに限られません）

- ・暴力行為、暴言・侮辱・誹謗中傷、威嚇・脅迫、差別的・人格否定的な発言
- ・土下座等の過剰な謝罪要求、長時間の拘束や執拗な要求、社会通念を逸脱した過剰な対応要求
- ・不当・過剰な損害賠償請求、SNS等での名誉棄損や風評の拡散
- ・セクシュアルハラスメント、SOGIハラスメント、その他のハラスメント行為やつきまとい行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・従業員がカスタマーハラスメントを受けた際は、速やかに事実確認と心理的ケアを実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法についての理解を深めるため、従業員に対して、カスタマーハラスメント対策マニュアルの周知徹底します。
- ・社内、社外相談窓口を設置し、必要に応じて弁護士・警察・外部支援機関と連携します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・当社は、合理的かつ理性的な対話を通じて問題解決に努めます。
しかし、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を中止し、以降のサービス提供をお断りする場合があります。
- ・悪質と認められるケースでは、警察通報・法的措置など毅然と対応します。