カスタマーハラスメントに対する基本方針

【株式会社 C.P.S.】

当社は、お客様一人ひとりに質の高いサービスと体験をご提供するため、お客様からいただくご意見・ご要望に真　に向き合い、誠実な対応に努めております。

一方で、従業員の尊厳を守り、安心して働ける環境を維持することも、良質なサービスをご提供するうえで重要であると考えております。

そのため、社会通念上許容される範囲を超える言動により、従業員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントと捉え、適切に対応してまいります。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下のような行為を対象とします。

・暴力、脅迫、暴言、侮辱、威圧的な言動

・過度または不当な要求、土下座などの過剰な謝罪の強要

・長時間の拘束、居座り、継続的・執拗な要求

・従業員個人への攻撃、　誹中傷、差別的・性的な言動

・SNS やインターネット上での　誹中傷、個人情報の公開

・その他、要求内容やその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える行為

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

また、正当なご意見・ご要望・苦情を制限す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

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、状況に応じてお客様への対応を中止させていただくことがあります。

また、悪質な行為については、商品・サービスの提供をお断りするほか、必要に応じて警察・弁護士等の関係機関と連携し、適切に対応いたします。

当社は今後も、お客様との信頼関係を大切にしながら、お客様と従業員の双方が安心できる環境づくりに努めてまいります。