

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社かかしは、お客様・お取引先の皆様からいただくご意見やご要望を、より良い商品・サービスを提供するための大切な声として真摯に受け止め、誠実な対応に努めてまいります。

一方で、従業員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、過度な要求など、社会通念上許容される範囲を超える行為については、従業員の安全と働く環境を守るため、組織として対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為

● 暴行・傷害等の身体的な攻撃	● 脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する言動
● 大声を出すなどの威圧的な言動	● 土下座等の過度な謝罪の要求
● 社会通念上相当な範囲を超える金銭・返金・無償提供等の要求	● 長時間または繰り返しの拘束、電話等による執拗な要求
● 従業員個人に対する攻撃や嫌がらせ	● SNS・インターネット等を利用した誹謗中傷や不当な要求
● その他、従業員の就業環境を害する行為	

※正当なご意見・ご要望・苦情については、カスタマーハラスメントとは区別し、これまでどおり真摯に対応いたします。

当社の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員を守るため、対応を終了させていただく場合があります。特に悪質な場合には、店舗・施設からの退去、今後のご利用・お取引のお断り等の対応を行う場合があります。

また、暴力、脅迫その他の犯罪行為が疑われる場合などには、警察・弁護士等の関係機関と連携して対応いたします。

従業員を守るために

当社は、従業員が安心して働ける職場環境を守ること、お客様へ良い商品・サービスを提供し続けるために必要な責任であると考えています。お客様・お取引先の皆様におかれましては、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。