

カスタマーハラスメントに対する基本方針

バリューコマース株式会社（以下、「当社」）は、「正しい情報を効率的につなぐ」ことをミッションとし、お客さまのビジネス拡大と、多様な選択ができる豊かな社会の実現を目指しています。

当社は、お客さま、お取引先、その他当社の事業に関わる皆さま（以下、「お客さま」）からいただくご意見・ご要望・苦情などを、サービス品質の維持・向上および事業活動の改善につながる重要なものと考え、適切かつ迅速な対応に努めています。

一方で、お客さまからの言動や要求が社会通念上許容される範囲を超えた場合には、当社の役員、従業員その他当社の業務に従事する者（以下、「従業者」）の尊厳を傷つけ、または安心して業務に従事できる環境を損なうおそれがあります。

本方針は、お客さまからの正当なご意見・ご要望・苦情などを制限するものではなく、従業者をカスタマーハラスメントから守り、安定的なサービス提供の継続とお客さまとの良好な関係の維持・向上を図ることを目的として定めるものです。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省の指針を踏まえ、お客さまによる言動であって、従業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業者の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

なお、ご意見・ご要望・苦情などの内容自体に理由がある場合であっても、その実現を求める言動、手段、頻度または態様が社会通念上許容される範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例です。なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃、精神的な攻撃、威圧的な言動
暴行、傷害、脅迫、威迫、暴言、侮辱、名誉毀損、人格否定、大声、執拗な叱責など

- ・差別的・性的な言動またはプライバシーを侵害する言動

- ・拘束的な言動

長時間の拘束、正当な理由のない事業所外への呼び出しなど

- ・継続的・執拗な言動

執拗または反復的な連絡・要求、正当な理由のない業務時間外の対応要求、担当者個人への繰り返しの連絡や、個人連絡先を通じた対応要求、回答済みの事項について合理的な理由なく繰り返し説明や対応を求める行為など

- ・過度または不合理な要求

土下座その他社会通念上相当な範囲を超える謝罪の要求、合理的な理由のない金銭補償、返金、損害賠償その他の対応の要求など

- ・契約、規約、仕様、当社の責任範囲または通常想定されるサービス提供の範囲を超える要求

当社が提供していないサービス、機能、支援または個別対応の要求、調査・確認に必要な合理的な時間を認めない即時の回答・対応の要求、当社の責任範囲を超える補償その他の対応の要求、契約、法令、守秘義務その他の理由により開示できない情報の提供を求める行為など

- ・取引上または業務上の関係を背景とした不当な要求

取引条件、契約の継続・終了、発注、支払いその他の取引上の事情を利用し、社会通念上相当な範囲を超える対応を求め、または不当な要求を受け入れさせようとする行為など

- ・担当者個人または当社の人事・組織運営に対する不当な要求

担当者個人への攻撃、合理的な理由のない担当者の変更・謝罪・処分などの要求、合理的な理由のない責任者・上位者・役員などによる対応の要求など

- ・外部への情報発信や連絡などを利用した不当な圧力

SNS・インターネット上の投稿やクチコミ、取引先・関係先、報道機関または外部機関への連絡・通報を示唆し、正当な権利行使または申入れの範囲を超えて要求を受け入れさせようとする行為など

- ・録音、撮影、公開などに関する威圧的な言動または嫌がらせ

従業員の拒否にかかわらず撮影を継続する行為、撮影・録音した情報の公開を示唆して不当な

要求を受け入れさせようとする行為、従業員の氏名、顔写真、所属その他の個人情報等を正当な理由なく公開する行為など

・その他、上記に準ずる行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客さまからの正当なご意見・ご要望・苦情などについては、引き続き真摯に受け止め、サービス改善にいかしてまいります。

一方で、当社がカスタマーハラスメントと判断した場合には、従業員を保護するため、対応者や対応方法の変更、電話・対面での対応から書面・メールなどへの切り替え、対応の中断または終了、サービス提供またはお取引の制限・停止・終了など、必要な措置を講じることがあります。

また、悪質性または重大性が高いと判断される場合には、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、法的措置を含めて適切に対応します。

4. 社内体制の整備

当社は、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、相談・報告体制の整備、対応方法の周知・教育、被害を受けた従業員への配慮およびケア、外部専門機関との連携、相談者・関係者のプライバシー保護、相談・報告したことを理由とする不利益な取扱いの禁止に取り組めます。

また、従業員がお客さまに対して不適切な言動を行わないよう、周知・教育に取り組めます。

5. お客さまへのお願い

当社の従業員の人格や尊厳を尊重いただき、建設的な対話にご協力くださいますようお願いいたします。

当社は、今後もお客さまとの信頼関係を大切に、安定的なサービス提供に努めてまいります。