

## 伊予鉄A I コンサルティング

### カスタマーハラスメントに対する基本方針

#### はじめに

当社は、「安全で良質なサービス・商品を提供し、地域とともに歩み、ともに発展します。」という経営理念の下、お客様に安心と満足をお届けできるよう、日々サービスの向上に努めています。

また、お客様からお寄せいただくご意見やご要望は、サービスの改善や品質向上につながる貴重な機会であると考え、お客様の声に真摯に耳を傾け、誠実な対応を心掛けています。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、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悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

当社で働く従業員一人ひとりが、安心して働くことができる就業環境を確保することが、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、「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。

#### カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求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って、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものとします。

#### **【対象となる行為】**

※以下に示しますが、あくまでも例示であり、この限りではありません。

- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 威嚇、脅迫、暴力行為
- ・ 長時間にわたる拘束や執拗な要求
- ・ 土下座等の過度な謝罪の要求
- ・ 正当な理由のない過剰な要求
- ・ 差別的・性的な言動
- ・ SNS 等による誹謗中傷や個人情報の公開

### カスタマーハラスメントへの対応

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、カスタマーハラスメントと判断した場合は、従業員を守るため、毅然とした対応を行い、お客様対応等をお断りさせていただく場合がございます。
- 妥当性を欠く内容の要求が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等、然るべき機関に相談の上、適切に対処いたします。

### お客様へのお願い

伊予鉄A I コンサルティングは、お客様からの安心、満足、信頼を得られる商品・サービスを提供すべく、全ての従業員が最大の努力を重ねてまいります。

カスタマーハラスメントへの取組みにつきましても、法令遵守のもと、適切に取り組んでまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。