

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年9月1日

弊社は、広告代理店として、お客さまの幸せ、地域の発展そして全従業員が輝く未来の実現を基本理念に掲げ、多様なニーズにお応えすることを心がけて業務に取り組んでいます。一方で、広告業界のみならず様々な業界でカスタマーハラスメントが社会問題化しており、業界横断的に、そして自治体においても条例化等の対応が図られています。

このような中、弊社としましては、カスタマーハラスメントには毅然として対応するとともに、社員が安心して働くことができる環境を整備することが必要であると考え、カスタマーハラスメントへの基本方針を定めました。

今後もお客さまと当社で働く全従業員等が対等な立場において相互に尊重する環境を目指して、より質の高いサービスの提供に取り組んで参りますので、ご理解、ご協力のほどお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・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、職員の就業環境が害されるものをいいます。

カスタマーハラスメントに該当する行為

(1)お客さまによる暴言・暴力など

- ①暴言や暴力
- ②威嚇・威迫・脅迫
- ③人格を否定する発言
- ④個人を侮辱する発言
- ⑤差別的な言動・性的な言動
- ⑥頻繁な、執拗な言いがかり
- ⑦強要
- ⑧業務妨害
- ⑨正当な理由のない不退去

(2)過剰または不合理な要求

- ①サービスとして提供していない内容の要求
- ②契約範囲外の内容の要求
- ③社会通念上受け入れられない要求
- ④合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ⑤合理的理由のない謝罪の要求

⑥当社社員に関する解雇等の処罰の要求

⑦合理的理由のない金銭的補償の要求

(3)お客さまによるその他ハラスメント行為

①プライバシー侵害行為

②セクシャルハラスメント行為

③その他各種のハラスメント行為

(4)お客さまによるその他迷惑行為

①SNS やインターネット上での誹謗中傷等

②許可のない職員や施設等の撮影

カスタマーハラスメントへの対応

(1)お客さまからのご意見に対しては、誠意をもって対応します。

(2)カスタマーハラスメントとみられる事案が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか慎重に評価します。

(3)その上で、カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、毅然とした態度で対応させていただきます。

(4)悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察または弁護士的外部機関への連絡、対応依頼をとらせていただく場合がございます。

従業員への対応

(1)お客さま対応、カスタマーハラスメント対応について、職員向け教育を行います。

(2)カスタマーハラスメントの発生に際しては、迅速で適切に対処します。

(3)カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。

お客さまへのお願い

(1)私たちは、より良いサービスを提供するため、そして私たち自身がハラスメント行為を起こさないために本方針を遵守いたします。

(2)お客さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。

以上