

カスタマーハラスメントに対する基本方針

アイズフロンティアは、企業理念である「誠実」のもと、お客様からのご意見やご要望に真摯に対応し、より良い商品・サービスの提供に努めてまいりました。

この理念を実践し、企業が持続的に成長するためには、従業員一人ひとりが尊厳を傷つけられることなく、健康で安全に働くことができる環境の確保が不可欠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、従業員の就業環境を害する行為に対しては、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、組織として適切に対応してまいります。

また、当社はお取引先様や協力会社様に対しても、優越的な立場を利用した不当な要求やハラスメント行為を行いません。

私たちは、従業員、お客様、お取引先の皆様が相互に尊重し合える環境づくりに、これからも真摯に取り組んでまいります。

株式会社 アイズフロンティア

カスタマーハラスメントに対する方針

■カスタマーハラスメントの対象となる行為

当社では、カスタマーハラスメントに該当するものとして次のような行為を想定しています。

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言その他の精神的な攻撃
- 脅迫、威圧的な言動
- 暴力行為、器物損壊その他の違法行為
- 土下座や過度な謝罪の要求
- 当社の責任の範囲を著しく超える金銭補償、返金、値引き等の要求
- 長時間の拘束や執拗な電話、面談の要求
- 同一内容の要求や苦情の過度な繰り返し
- 従業員個人への誹謗中傷やSNS等への悪質な投稿
- 従業員等を無断で撮影・録画し、SNS等で公開する行為
- その他、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為

なお、お客様からの正当なご意見、ご要望および苦情のお申し出については、これまでどおり真摯に対応してまいります。

■カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員の安全と健康を最優先に考え、組織として対応します。行為の内容や状況に応じて、以下の対応を行う場合があります。

- 対応の中止
- 担当者の変更または管理者による対応への切替
- 行為の内容や程度等を踏まえ、法令および契約等に基づき、必要に応じて商品・サービスの提供の中止
- 取引の停止 ・店舗・施設への立入りのお断り
- 警察、弁護士等の外部専門機関との連携
- その他必要な法的措置

当社は、従業員を守るために必要な措置を講じるとともに、再発防止に取り組めます。

■お取引先様・協力会社様等との関係について

当社は、お客様との関係のみならず、お取引先様、協力会社様その他すべての関係者との相互尊重に基づく健全な関係の構築を目指しています。そのため、当社の役員および従業員が、お取引先様や協力会社様の役職員等に対してカスタマーハラスメントその他のハラスメント行為を行うことを認めません。

また、優越的な立場や取引上の地位を利用して、威圧的な言動、不当な要求、過度な謝罪要求、長時間の拘束その他相手方の就業環境を害する行為を行わないよう、適切な教育および啓発を実施します。

■接待・会食等に関する考え方

当社は、法令および社会規範を遵守した公正な事業活動を行います。そのため、取引上の優位な立場を利用して、お取引先様等に対し接待、会食、贈答その他の便宜供与を強要しません。また、業務上の関係を利用して相手方に過度な負担を求めたり、会食や行事等への参加を事実上強制したりする行為を認めません。当社は、すべての取引関係において公正性と透明性を確保し、信頼される企業であり続けることを目指します。

■お客様・お取引先の皆様へのお願い

当社は、お客様およびお取引先の皆様との信頼関係を大切に、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。従業員とお客様、お取引先様双方の人格と尊厳が尊重される環境づくりのため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。