

カスタマーハラスメント対策に関する基本方針のご案内

お取引先各位

このたび当社では、カスタマーハラスメント（カスハラ）への適切な対応と、従業員の安全・尊厳を守るための取り組みとして、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

本方針では、以下の点を主な柱としております。

- カスハラ の定義と具体的な例示（暴言・暴力、長時間拘束、不合理な要求等）
- 従業員の尊厳と安全の確保
- 誠実な対応と悪質行為への毅然とした対応
- 組織的な対応体制と教育・啓発の徹底
- 取引先・関係先への周知とご協力をお願い

お客様からのご意見・ご要望には真摯に対応してまいります。同時に持続可能な健全な関係性を築くため、悪質な行為に対しては警察・法的機関との連携を含む厳正な対応を行う方針です。

つきましては、以下の「基本方針」をご一読のうえ、趣旨をご理解いただきますようお願い申し上げます。今後とも、皆様との信頼関係を大切に、より良いサービス提供に努めてまいります。

何卒よろしくようお願い申し上げます。

I.株式会社越知企画 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社越知企画(以下「当社」といいます。)は、レジャー施設のイベント企画実施やイルミネーション設置業務を通じて、地域の活性化に貢献しています。また、水族館における噴水などの演出機材設置施工や、ライセンスを伴うキャラクターの着ぐるみ操演者育成派遣を行い、より魅力的な体験を提供しています。お客様のご意見・ご要望は当社サービスの向上に不可欠であり、誠実に対応してまいります。一方、過度な要求や威迫行為等の「カスタマーハラスメント」(以下「カスハラ」)は従業員の尊厳と安全を脅かし、健全な事業運営を阻害します。当社は、本基本方針を策定し、公表することで従業員を守り、お客様との健全な関係を維持します。

2. 定義

カスタマーハラスメントとは、以下の行為を指します。

- (1) 暴言・暴力
- (2) 長時間拘束
- (3) SNS拡散による威圧
- (4) 不当な要求

3. 基本原則

- (1) 従業員の尊厳と安全確保
- (2) お客様との誠実な対話
- (3) 悪質行為への毅然とした対応(警察・弁護士連携を含む)
- (4) 予防と教育の徹底

4. 従業員保護措置

当社は、従業員がカスハラに遭った場合、心身のケアを行い、報復行為を禁止します。また、組織的に対応し、必要に応じて専門家と連携します。

5. お客様対応指針

合理的な要望には真摯に対応し、カスハラの疑いがある場合にはエスカレーション手順に従い、適切に対応します。

6. 悪質事案への対応

当社は、悪質なカスハラ事例に対しては取引停止・契約解除を行い、必要に応じて刑事および民事措置を講じます。

7. 相談・報告体制

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、秘密保持およびプライバシー保護を徹底します。

8. 取引先・関係先への周知

本基本方針は取引先及び関係先に周知し、共に健全なビジネス環境を維持します。

9. 教育・啓発

定期的に従業員に対する教育・啓発活動を実施し、カスハラを理解を深めます。

10. 継続的改善

本方針は定期的に見直し、改善を図ります。

11. 施行

本基本方針は策定日をもって施行し、改定時には速やかに公表します。

II.株式会社越知企画 録音・録画環境の整備に関するお知らせ

1. 目的

就業者の安全確保およびお客様との公正で円滑なコミュニケーションのため、カスハラ防止対策として通話ならびに対面での顧客対応時の音声を録音する場合があります。

2. 案内・通知

カスタマーハラスメント対策として、必要に応じて通話や対面での対応を録音する場合があります。録音を行う際は、事前にその旨をお知らせします。

3. 利用目的

問い合わせ・クレーム対応の事実確認、従業員保護、品質向上の教育、トラブルの防止・抑止・検証のために利用します。

4. 取扱い・保存

- ・保存方法:適切なアクセス制御の下で保管します。
- ・第三者提供:法令に基づく要請、弁護士・警察等との連携が必要な場合に限り、適切な範囲で提供します。

以上