

フジゲン株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ユーザー様に満足いただける楽器提供ができるよう、お客様からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、商品・サービスの改善に努めております。

一方で、日々、弊社カスタマーセンターや店舗において寄せられるお客様からのご意見・ご要望や言動の中には、妥当性を欠くもの、社会通念・常識の範囲を超えるものもございます。こうした不当な要求や言動により、弊社の正当な業務の遂行に支障をきたすこともある、非常に重大な問題と捉えております。不当な要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも毅然とした態度で対応します。万一、お客様から不当な要求や言動を受けた際は、従業員は速やかに上長等に報告・相談することとされており、弁護士や警察等の然るべき専門家に相談することも含め、組織的に対応いたします。

フジゲンのカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「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・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

対象行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

要求内容に妥当性が認められないもの

- ・弊社の提供する商品・サービスに契約不適合が認められない場合の要求
- ・弊社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない要求
- ・過剰な金銭補償の要求
- ・合理的な理由のない長時間の対応、拘束する行為
- ・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出しの要求
- ・従業員に関する社内処罰の要求
- ・その他弊社に対する過剰な要求

要求を実現するための言動が社会通念上不相当なもの

- ・威迫、脅迫、威嚇的な行為
- ・要求が通らない場合、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為
- ・侮辱的発言、名誉棄損、人格否定などの行為
- ・理不尽な要望について過剰な繰り返しによる大量の問合せ、メール送信等、継続的または執拗な言動
- ・長時間にわたる電話、店舗からの不退去、勤務時間外および弊社事業所外での不当な対応要求等の弊社従業員に対する拘束的な行動
- ・SNS /インターネット上での誹謗中傷行為
- ・従業員等を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為
- ・暴力行為や身体的な攻撃
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員等のプライバシーを侵害する行為
 - ・自己権威を誇示し、過度な特別扱いや書面での謝罪を要求する行為
- ・土下座の要求

カスタマーハラスメントへの対応

従業員個人の対応とせず、組織的に対応いたします。

法的措置をとる必要がある場合は、弁護士、警察、地方自治体等の専門家または施設管理者に相談・連絡・通報いたします。

また、法的措置をとるための証拠として、お客様との会話を録音・録画することもございますので、予めご了承ください。

お客様との取引解除、各種会員アカウントの停止、店舗への立入をお断りすることもございます。