

カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社あすなろ

代表取締役 大石恭嗣

■ 基本方針

当社は、いつもお客様や社会に寄り添い、お客様の期待を超える新たな価値やサービスを提供することを目指します。そのため、お客様のご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。一方で、お客様の要求される内容や、要求を実現するための手段・態様が、社会通念上適当と考えられる範囲から逸脱している下記のようなケースがございます。

当社は、このようなカスタマーハラスメントに対しては、当社の社員の人権および安心な就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

■ 対象となる行為例

不適切な言動

特別な対応要求、無理難題

根拠のない金銭や物品の要求

長時間または執拗な対応要求

物損・人的被害

ビジネスの関係を超越る関係強要

社員の不当な扱い など

※ 上記の行為例は例示であり、これらに限定されません。

■ カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、登録の抹消および強制退会を行う場合があります。また、悪質であると当社が判断した場合には、警察や弁護士などの関係機関に連絡し、適切な対応を取らせていただきます。

ご理解いただきますようお願い申し上げます。