

ベイ・コミュニケーションズ カスタマーハラスメントに対する基本方針

ベイ・コミュニケーションズ（以下「当社」といいます）はすべての方々に「あってよかった、あったらうれしい」と思ってもらえる存在となるため、お客様とともに、地域とともに、そして一緒に働く仲間とともに持続的な成長を目指しております。この理念のもと、安定した質の高いサービスを提供すべく、日々取り組んでおります。

一方、当社はサービスを提供するうえで、従業員を最も重要な経営資源と位置付けており、従業員が心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を整備することも重要であると考えております。

お客様からの暴行・脅迫、暴言、その他著しい迷惑行為等、カスタマーハラスメントに該当する行為については、従業員の安全・人権・就業環境を害するものとして、会社として、毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

顧客等（お取引先も含みます）からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの。

カスタマーハラスメントの行為例

不当・過大な要求、暴行・脅迫、大声で怒鳴る、暴言、長時間の拘束・居座り、執拗な要求、特別扱いの要求、個人攻撃的な言動、つきまとい、インターネット上への投稿(従業員の氏名や写真公表等)、名誉毀損等

※ 上記の例に限りません。

カスタマーハラスメントへの対応

【社外への対応】

- ・ カスタマーハラスメントに該当する行為については、必要に応じて、お客様への商品・サービスの提供やお客様対応を中止させていただきます。
- ・ また、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

【社内への対応】

- ・ カスタマーハラスメント発生時に、会社として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、専門の弁護士に相談できる仕組みを整備しております。
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員(管理職を含みます)に対して、必要な教育を継続的に実施してまいります。