

カスタマーハラスメントに対する当社の対応方針

IT トータルサポート COMSAS

事業主 小室 紀

制定日：2024年04月01日

改定日：2025年08月25日

カスタマーハラスメントに対する当社の考え方

当社は、〈お客さまに感謝していただける、社会に必要とされるパソコン修理サービスを提供すること〉を理念としております。

その実現のため、お客さまから寄せられるご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、サービス品質の向上に努めてまいります。

一方で、健全な事業運営と、従業員およびその家族の心身の健康を守ることも、同様に重要であると考えております。

ごく一部のお客さまによる不当な要求や言動が、従業員の尊厳を傷つけ、業務の円滑な遂行を妨げる場合があります。当社はそのような行為に対して、誠意ある対応を基本としつつも、必要に応じて毅然とした態度で対応いたします。

また、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、以降のお客さま対応をお断りすることがあります。特に悪質と判断される場合には、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、適切に対応いたします。

カスタマーハラスメントと考える行為

以下は、当社がカスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例です。なお、これらに限られるものではありません。

1. 身体的・精神的な行為

- * 暴行、傷害、器物損壊等の身体的行為
- * 威圧、脅迫、中傷、侮辱、暴言、差別的・性的な発言
- * 従業員や関係者のプライバシーを侵害する行為

2. 不当・過剰な要求

- * 保証範囲や契約内容を超えた無償修理・過剰サービスの要求
- * 合理的理由のない返金要求、過度な謝罪や処罰の要求
- * 同一内容のクレームや要望を執拗に繰り返し、長時間拘束する行為
- * 当社が定める営業時間外・対応範囲外でのサポートを、正当な理由なく繰り返し求める行為

3. 作業の妨害・心理的圧迫を与える行為

- * 修理作業中の従業員に対し、聞こえるような独り言やボソボソとした不満・嫌味・否定的発言を継続的に行う行為
- * 説明内容に対し、舌打ち、ため息、あからさまな不快音や態度を示すなど、従業員に威圧感・心理的圧迫を与える行為
- * 「失敗したらどうするのか」「本当に大丈夫なのか」など、根拠なく不安をあおる発言を繰り返す行為

- * 修理方法や手順について、説明後も執拗に口出しを行い、作業の集中を妨げる行為
- * 作業の様子を過度に監視・凝視し、従業員に心理的負担を与える行為
- * 会話・電話・独り言等により、明らかに作業品質や安全性に支障をきたす行為

4. その他の行為

- * SNS やインターネット上での誹謗中傷、事実に基づかない投稿
- * 従業員個人に対する節度を欠いた直接的または間接的な攻撃・要求

作業中の対応およびお願い

当社では、パソコン等の精密機器を安全かつ適切に取り扱うため、作業中の集中力と作業環境の確保を重視しております。

- * 修理作業中は、原則として作業への口出しや過度な発言はお控えください
- * 作業に関するご質問・ご要望は、作業開始前または作業完了後にまとめてお伺いいたします
- * 当社が作業の妨げになると判断した場合、作業の一時中断、立ち会いの終了、後日対応への切り替え等を行うことがあります
- * 当社では、サービス品質の向上および対応内容の確認を目的として、サポート対応時の会話を録音させていただく場合があります。録音データは、上記目的以外には利用せず、適切に管理いたします。

カスタマーハラスメントへの対応方針

- * 当社は、不当または過剰な要求に対しては、毅然とした態度でお断りいたします
- * お客さまであっても、迷惑行為や業務妨害に該当する場合には、対応いたしかねます
- * 当社は、従業員を守る立場から、問題があると判断した場合には、個人ではなく組織として対応します
- * 当社が悪質なカスタマーハラスメントと判断した場合、修理の中止、取引関係の解消、以降の対応をお断りする場合があります

従業員保護について

当社は、従業員が不当な言動により精神的・業務的な支障を受けた場合、作業の中断・担当変更・対応拒否を含め、従業員の安全と尊厳を最優先に対応いたします。

当社の判断により、通常のご意見・ご要望の範囲を超えると認められる場合には、その時点でカスタマーハラスメントとして取り扱います。

※本方針は、すべてのお客さまに安心してサービスをご利用いただくためのものです。ご理解とご協力をお願いいたします。

※本方針は、予告なく内容を変更する場合があります。