

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ディア・ライフ（以下「当社」といいます。）は、「私たちと出会った全ての方々の＜大切な人生～dear life～＞をもっと豊かにしていただきたい」という経営理念のもと、関係者との信頼関係を大切にしております。その実現のためには、すべての従業員の人權と安全が尊重され、安心して業務に専念できる職場環境を整備することが重要であると考えております。その一環として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定いたしました。

1 カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを、取引先等の言動が、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものと定義します。

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- ・ 契約内容等からみて相当性を欠く要求
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等の精神的な攻撃
- ・ 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・ 威圧的な言動、継続または執拗な言動、拘束的な言動
- ・ 土下座等の過度な謝罪を求める行為
- ・ 従業員個人に対する攻撃や過度な要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷、本人の同意のない音声・画像の公開
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ その他、社会通念上許容される範囲を超える要求・言動

2 カスタマーハラスメント発生時の対応

当社は、カスタマーハラスメントと判断される言動等が行われた場合には、従業員の人格および就業環境を守るため毅然とした対応を行います。悪質な行為や犯罪行為等については、必要に応じて警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、厳正かつ組織的に対処いたします。

3 当社の取組み

当社は、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、以下の取組みを行います。

- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員への必要な配慮・支援
- ・ カスタマーハラスメントに関する基本的な知識や対応方法の周知・啓発
- ・ 必要に応じた外部専門機関との連携

以上