

## カスタマーハラスメント防止に向けた取り組みについて

2024年5月10日

株式会社ビビット

株式会社ビビットは、お客様に対して真摯に向き合い、誠意を持って対応することで信頼や期待に応え、より高い満足の提供を心掛けています。

一方で、お客様からの要求の中には、常識の範囲を超えたものや人格を否定するような言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、従業員の尊厳を傷つけるものもあります。社会問題化しているこれらの行為は、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題であると考えています。

当社は従業員の人権を尊重しており、常識の範囲を超えた要求や言動に対しては毅然とした態度で臨むとともに、お客様からこれらの行為を受けた際は、第三者機関への相談を含め、組織的に対応をします。

### 対象となる行為

厚生労働省の「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」に基づき、当社では「要求の内容が妥当性を欠く場合」または「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」に該当する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求
- 過剰要求(時間外対応の要求、不当に高額な金銭補償)
- プライバシー侵害行為

上記に限らず、「顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」とみなされた場合、同様の対応を行う可能性がございます。

引き続きお客様のご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。