

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

株式会社博愛社は、お客様に心からのおもてなしを提供し、ご遺族に寄り添った葬儀サービスをお届けすることを大切にしています。

ご葬儀に際しては、ご遺族が深い悲しみの中にあり、一時的に強いお言葉となる場合があることを十分に理解し、そのお気持ちや背景に配慮したうえで、お客様からのご意見やご要望等には真摯に対応いたします。

しかし、お客様からのご意見やご要望等が社会通念上許容される範囲を超え、当社の役員・従業員および業務委託先スタッフ（以下「従業者等」といいます。）の人格や尊厳を傷つける行為等のカスタマーハラスメントは、従業員等の安全と働きやすい環境を脅かすものと考えます。

そのため、当社は、従業員等の安全と働きやすい環境を守るため、カスタマーハラスメントに対しては、カスタマーハラスメントに対する基本方針に基づき毅然とした態度で対応いたします。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

当社では、カスタマーハラスメントを「職場である当社において行われる、お客様等の言動であって、従業員等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たものにより、従業員等の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

具体的には、従業員等に対する以下の行為が該当します。（なお、以下は例示であり、これらに限るものではありません。）

- ・ 暴言、大声、侮辱、差別、誹謗中傷、威圧
- ・ 暴力、脅迫、物を壊すなどの行為
- ・ 不当または過剰な要求
- ・ 長時間の拘束や繰り返される執拗な要求
- ・ 土下座や過度な謝罪の強要
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ プライバシーを侵害する行為
- ・ セクシュアルハラスメント等

3 カスタマーハラスメントに対する対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、当社は、サービスの提供等一切の対応をお断りすることがあります。また、悪質な場合には、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、法的措置も含め厳正に対処いたします。

4 最後に

今後も、安心してご利用いただける葬儀サービスの提供と、従業者等が安心して働ける職場環境づくりに努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。