

カスタマーハラスメントに対する基本ポリシー

1. はじめに

パーク24グループは、グループ理念に「時代に応える、時代を先取る快適さを実現する。」を掲げ、その実現のために、日々サービス向上に取り組んでおります。この理念の実現のためには、当社グループ事業に関わるすべての人々の基本的な人権を尊重すると共に、従業員一人ひとりの心身の健康や安全を確保し、安心して働くことのできる環境を整備していくことが不可欠と考えています。

この考え方にに基づき、パーク24グループは、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」をはじめとする国際基準に則り、「パーク24グループ 人権方針」を定め、あらゆるステークホルダーの人権を尊重する取り組みを推進しています。その中でも、お客様と従業員の人権を尊重し、お客様の信頼や期待に応えていくため、当社グループ人権方針をもとに、カスタマーハラスメントに対する基本ポリシーを策定しました。

2. カスタマーハラスメントの対象と考える行為

お客様（サービスの直接の利用者のみならず、広く当社グループの事業活動に関わる方をいいます）からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境を害するおそれのある行為をカスタマーハラスメントと定義します。

なお、以下の記載は厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策マニュアル」を参考とした例示であり、これらに限定されるという趣旨ではございません。また、これらの行為は、対面、電話、メール、SNSなど、あらゆる手段によるものが対象となります。

身体的・精神的な攻撃

- ・ 身体に対する暴力や傷害
- ・ 誹謗、中傷、侮辱、暴言、人格の否定、名誉を棄損する行為

威圧的な言動

- ・ 恫喝、罵声、暴言、物の破壊などによる威嚇や脅迫
- ・ SNS やマスコミへの暴露をほのめかす脅し

継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

- ・ 同様な内容を繰り返す要求
- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足とり、執拗にせめ立てる言動

拘束的な行動

- ・ 合理性のない長時間の拘束、業務時間外の拘束
- ・ 合理性のない時間や場所を指定しての呼び出し、応対の要求

正当な理由のない過度な要求

- ・ 合理性のない謝罪の要求
- ・ 優位な立場を利用した暴言、特別扱いの要求
- ・ パーク 24 グループ従業員に関する解雇、異動など社内罰則の要求
- ・ 合理性のない金銭や返金、値下げ、提供していないサービス、制度上対応できないことの要求

その他、差別的、ハラスメントに該当する行為

- ・ プライバシーを侵害する行為
- ・ セクシャルハラスメントなど各種のハラスメント行為
- ・ 事業所（敷地内）、業務スペース等への不法侵入
- ・ その他当社グループがカスタマーハラスメントに該当すると判断した一切の行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

パーク 24 グループは、第一に、カスタマーハラスメントが発生しないよう、お客様に対し、丁寧な対応および良好な関係構築に努めます。その上で、以下の対応をいたします。

社内対応

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の教育を実施いたします。
- ・ カスタマーハラスメント発生時には、適切な対応を行い、必要に応じて従業員ケアのための相談窓口を活用します。
- ・ より適切な対応の為、必要に応じて警察や弁護士など外部専門家と連携します。

社外対応

- ・ 前述記載のとおり、カスタマーハラスメントの発生防止に努めた上で、万一該当するような事案が生じた場合には、毅然とした態度で対応します。また合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行うよう努め、お客様に理解を求めていきます。
- ・ 悪質なカスタマーハラスメントと判断した場合は、予告なく応対やお取引を中止させていただく場合があります。

4. お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記 2. に該当するような事案もなく当社グループのサービスをご利用いただいておりますが、当社グループも前項を遵守することで、お客様とよりよい関係を構築し、質の高いサービスの提供に尽力してまいりますので、引き続きご理解・ご協力いただけますようお願いいたします。

以上