

カスタマーハラスメントに関する当社の基本姿勢

すべてのお客様と社員が、安心して過ごせる環境づくりのために

当社は、お客様からのご意見・ご要望を大切にし、より良いサービスの提供に努めております。

一方で、社員に対する暴言・脅迫・威圧的な言動、長時間にわたる拘束、不当な要求など、社員の尊厳や就業環境を損なう行為については、カスタマーハラスメント（カスハラ）として適切に対応いたします。

お客様からの正当なご意見・ご要望には、誠意をもって対応いたします。

対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる、要求する）
- ・許可なく当社グループ関連施設内に立ち入る行為
- ・許可なく録音、および当社グループで働く社員や当社グループ関連施設を撮影する行為
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社グループで働く社員個人への攻撃や要求
- ・当社グループで働く社員の個人情報などの SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

当社の対応について

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、社員の安全確保を最優先とし、状況に応じて対応を中止する場合があります。

また、悪質な行為や犯罪行為については、警察・弁護士等の外部機関と連携して対応する場合があります。

お客様と社員がお互いに尊重し合える環境づくりに、
皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

株式会社 CLOCK