

当社は、従業員が安全で働きやすい職場環境を確保するにあたり、
「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しています。
カスタマーハラスメントの防止および適切な対応を図るための基本方針を定め、従業員の心身の健康を守ることを目的として策定いたしました。

私たちは、「目の前の『こまった…』を、世の中の『よかった！』に。」という企業理念のもと、遺品整理や不用品回収、リサイクルショップの運営などを通じて、日々地域の皆さまのお困りごとに寄り添ってまいりました。

従業員が安心して全て健全な労働環境で働くことができることが、誠実な対応と確かな技術で、お一人おひとりの「よかった！」の声を積み重ねていくことにつながると考えています。

これからも従業員一同、当社が掲げる「地域で一番『よかった！』を生み出す企業に」というビジョンの元に精進してまいります。

ノースジニアス・アール株式会社 代表取締役 安藤 圭祐

カスタマーハラスメントに対する基本方針

<基本方針>

当社は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、よりよいサービスを提供すること、そしてサービスの更なる向上に取り組んでおります。

暴力・器物破損、暴言・脅迫、不当な要求、SNSでの誹謗中傷等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為などのカスタマーハラスメントに対しては、従業員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

<カスタマーハラスメントへの対応姿勢>

当社で働く従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません。

さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

＜カスタマーハラスメントの定義＞

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、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、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

1. 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
2. セクハラ、ストーカー行為・言動
3. 人種、民族、宗教、門地、職業等の差別的言動
4. 電話や店頭での長時間拘束、執拗な言動・問い合わせ、継続的な言動
5. SNS やインターネット上の誹謗中傷
6. 以下の、内容や態度が社会通念に照らして著しく不当と認められる要求
 - ・ 不相当な賠償の要求
 - ・ 拘束的な行動（居座り、監禁）
 - ・ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
 - ・ 過度な謝罪要求（土下座を要求するなど）
 - ・ 過度な追及や個人への攻撃（従業員等への懲戒などを求め、結果を要求する行為、個人や職位を指定した対応要求など）
 - ・ サービスや製品以外に対する要求
 - ・ 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求
 - ・ 実現不可能な要求
 - ・ その他、当社が「カスタマーハラスメント行為」と判断した要求

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。