

カスタマーハラスメントに対するアイリフォームの考え方

株式会社アイリフォーム（以下、「アイリフォーム」という。）は地域密着型リフォーム店として、全てのお客様の夢実現のため、常にお客様に寄り添った接客を心掛けています。今般、アイリフォーム従業員一同ならびに協力業者の皆様が安心してお客様に最良のサービスが提供できるよう、「カスタマーハラスメントに対するアイリフォームの考え方」を作成しました。

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マニュアル」に基づき、アイリフォームでは「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、名誉棄損、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。

社外対応

対象となる行為に該当するとアイリフォームが判断した場合、サービスやサポートの提供をお断りさせていただく場合がございます。

社内対応

- ・専門窓口の設置
- ・カスタマーハラスメント被害者のケア
- ・適切な対応に向けた外部専門機関への相談