

## カスタマーハラスメントについて

カスタマーハラスメントとは、提供した商品やサービスに瑕疵がないのに、不当な要求をされることや、なんらかの瑕疵があったとしても、それに対する要求が過剰であるなど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や態様が社会通念上不相当なものを言います。

お客様の要求される内容や、要求を実現するための手段・態様が、社会通念上相当と考えられる範囲から逸脱しているケースがございます。

### <例>

身体的な攻撃（暴行、傷害）／精神的な攻撃（暴言、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱）／不適切な言動／特別な対応要求、無理難題／根拠のない金銭や物品の要求／長時間または執拗な対応要求（同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為）／物損・人的被害を与える行為／ビジネスの関係を越える関係強要／従業員の不当な扱い／従業員個人への攻撃、要求／SNSやインターネット上での誹謗中傷、等々

上記は一例であり、これに限りません。

このような行為があったと当社が判断した場合、対応をお断りさせていただく場合がございます。また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をさせていただくこともございます。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

以上