阪神グループカスタマーハラスメントに対する基本方針

私たち阪神グループ(以下「当社グループ」といいます。)は、多くのお客様に「安心・快適」そして「夢・感動」をお届けしていくために、お客様からのお申出やお問合せについては、常に誠実かつ公正に対応し、サービスの向上を目指しております。

一方で、当社グループにとって、一緒に働く仲間である従業員も、かけがえのない財産です。

お客様からの暴行・脅迫、黎言、その他著しい迷惑行為等、カスタマーハラスメントに該当する行為については、従業員の安全・人権・就業環境を害するものとして、会社として、毅然と対応いたします。

当社グループの考えるカスタマーハラスメントの定義

顧客等（お取引先を含みます。）からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの。

当社グループがカスタマーハラスメントと考える行為の例

不当・過大な要求、暴行・脅迫、大声で怒鳴る、暴言、長時間の拘束・居座り、執拗な要求、特別扱いの要求、個人攻撃的な言動、つきまとい、インターネット上への投稿（従業員の氏名や写真公表等)、名誉毀損等

※ 上記の例に限りません。

カスタマーハラスメントへの対応

【社外への対応】

・カスタマーハラスメントに該当する行為については、必要に応じて、お客様への商品・サービスの提供やお客様対応を中止させていただきます。

・また、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

【社内への対応】

・カスタマーハラスメント発生時に、会社として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、専門の弁護士に相談できる仕組みを整備しております。

・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員（管理職を含みます。）に対して、必要な教育を継続的に実施してまいります。

以　上