

# 安心してご利用いただくためのお願い

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

当方では、ご相談者様お一人おひとりのお気持ちに寄り添いながら、安心してご利用いただける環境づくりを大切にしております。

また、対応を行うスタッフにつきましても、心身ともに健全な状態でご相談対応を行うことを大切に考えております。

そのため、大変恐縮ではございますが、下記のような行為につきましては、対応を控えさせていただく場合がございます。

## このような行為はご遠慮ください



威圧的な言動、暴言、人格否定



長時間にわたる拘束や、同内容のお問い合わせの繰り返し



過度な要求や、強い口調での対応要求



スタッフ個人への攻撃や詮索



SNSやインターネット上での誹謗中傷



他のお客様や運営に支障を及ぼす行為



その他、運営側にて適切な対応が困難と判断される行為

## 当方の対応について

上記に該当すると判断した場合には、以下の対応を行わせていただく場合がございます。



ご返信やご相談対応の終了



今後のサービス提供のお断り



必要に応じた専門機関への相談

## すべての方に安心してご利用いただくために

すべてのお客様に安心してご利用いただくための運営方針となりますので、何卒ご理解いただけますと幸いです。

不安やお悩みを抱えた状態でお問い合わせいただく方も多くいらっしゃいますため、当方としても可能な限り丁寧な対応に努めております。

### カスタマーハラスメントについて

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当方では「お客様・家族または関係者による妥当性を欠いた要求や社会通念上不当な言動（威圧、暴言、暴行、脅迫等）により、スタッフの就業環境が害されること」をカスタマーハラスメントと定義します。

カスタマーハラスメント対策マニュアル  
(別途添付厚生労働省作成PDF)▼

<https://d27rnpuamwvieu.cloudfront.net/pdf/0wUXv5yDNhFXchtHVJxHLoQXX.pdf>