

## ダートフリーク カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ダートフリークは、「お客様」「お取引先様」「社会」に対してより良い商品、サービスを提供し続ける世界で最も支持されるブランドを目指しております。

日頃お客様から商品の改良やサービスの改善につながる貴重なご意見やご質問をいただくのお問合せには、商品の瑕疵やサービス等への改善を求める正当なクレームがある一方、ごく一部では、不当な要求、ひどい暴言など、度を越えたハラスメント行為に該当する迷惑行為が見受けられます。

お客様により良いサービスを提供し続けるためには、対応する従業員の健康や安全に配慮し、安心して働ける職場環境が大切であると考え、このような迷惑行為への対応を明確にするための基本方針を以下のとおり策定いたしました。

### カスタマーハラスメントの定義

弊社では、お客様などからのクレームや言動のうち、要求を実現するための手段、行動や態度が社会通念上不当なもので、従業員の就業環境が害される以下の行為等をカスタマーハラスメントと定義いたしました。

#### 合理的な理由のない長時間の拘束行為

- ・提供する商品やサービスと関係ない内容での長時間拘束
- ・継続的で執拗な言動による長時間拘束

#### 過剰な繰り返し行為

- ・クレームの過剰な繰り返し
- ・同様の要求での度重なる電話やメール

#### 過度に批判的な発言

- ・怒声、恫喝、罵声、暴言を繰り返す行為
- ・侮辱、人格を否定、名誉を棄損する発言

#### 正当な理由のない過度な要求

- ・合理性のない金品要求
- ・正当な理由のない補償要求
- ・約款を超えた過剰な要求
- ・提供していないサービスや対応していない仕様への要求
- ・従業員の解雇など人事異動・社内罰則等の要求

#### 言葉遣いへの過剰な指摘行為

- ・話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
- ・要求が通らない場合に言葉尻を捉える行為

#### 脅迫行為

- ・脅迫的な言動、反社会的勢力と繋がりのある言動
- ・プライバシーを侵害する言動
- ・SNS やマスコミへの暴露のほのめかし

- ・SNS やマスコミへ従業員の個人情報、会社や従業員の信用を毀損させる内容の投稿
- 来社・訪問の強要
- ・来社や訪問での説明、謝罪の強要
- 特別対応要求行為
- ・優位的な立場にいることを利用した特別な対応の要求や暴言
- セクハラ行為
- ・従業員への猥褻な言動
- その他、弊社従業員等を保護する観点から悪質性が高いと弊社が判断する行為

#### カスタマーハラスメントへの対応

- ・不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします
- ・たとえお客様であっても悪質な迷惑行為には、対応いたしかねます
- ・不当な要求、及び要求実現のための行動や態度が不当なお客様から従業員を守ります
- ・不当・過剰な要求、及び要求実現のための行動や態度が不当なお客様に対しては、対応を中止し、その後の対応を一切お断りいたします
- ・迷惑行為に対しては従業員 1 人でなく組織として対処いたします
- ・悪質と判断したカスタマーハラスメントに対しては、警察、弁護士等のしかるべき機関と協議し厳正に対処します

皆様のご協力と支援をいただきながら、お客様の期待に応え、そして超えられるような商品、サービスのご提供に一層尽力してまいります。

今後とも、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2024 年 7 月 30 日  
株式会社ダートフリーク