

カスタマーハラスメントに対する考え方

私たち株式会社Liv.Designは、保険、不動産、コールセンター等、多様な事業を展開しており、お客様の人生や事業に長く寄り添うパートナーとして、最適なサポートを提供することに力を注いでいます。皆様から頂くご指摘やご要望には真摯に対応し、サービスの改善に努めてまいります。しかしながら、万が一、従業員の心身の健康を脅かしたり人権を侵害するもの、また就業環境を害するような言動があった場合は、カスタマーハラスメントと認識し、企業経営・事業運営等において重大な問題であると考え、組織として毅然とした対応をいたします。

カスタマーハラスメントの定義

当社の従業員に対して、その業務に関して行われる、社会通念上不相当と認められる著しい迷惑行為であって、就業環境や心身の健康、人としての尊厳を害するもの。

＜Liv.Designがカスタマーハラスメントと認める行為＞

- 長時間の拘束
- 同じ内容のクレームや問い合わせのリピート
- 暴力、殴打、傷害行為などの身体的な攻撃
- 暴言・怒声
- 威嚇・脅迫
- 揚げ足取り・執拗な責め立て
- 社会的地位を振りかざすなどの権威的（説教的）態度
- 個人情報の投稿や会社等の信用を貶める内容のインターネット・SNS・マスメディアへの投稿
- 従業員への性的な言動（セクシャルハラスメント）
- 訪問・来社での謝罪を強要するなどの過剰な謝罪要求
- 応対に不要な従業員の個人情報・プライバシー情報の開示要求
- 従業員の解雇・罰則・異動の要求
- 合理的な理由のない過度な要求

その他、従業員の就業環境を害する一切の行為。

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社はお客様からのご意見・ご要望に対しては、真摯に受け止め、誠実に対応いたします。
しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為と認めた場合は、当社の従業員を守るために、必要に応じて以下の対応を行います。

- カスタマーハラスメントと認める言動・行為に対して、中止するよう求める。
- 対応の中断や終了。
- 対応する担当者の変更や複数名での対応。
- 以降の対応または取引の停止。
- 警察への通報、弁護士等の外部機関への相談を行う。

社内体制の整備

当社はカスタマーハラスメントから従業員を守るために、以下の体制を整備いたします。

- カスタマーハラスメント対応に関する相談窓口を設置
- 従業員への教育・研修の実施
- 被害を受けた従業員への配慮・メンタルケア
- 組織として、再発防止のための取り組みの実施