「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

当社は、お客様に対して最高の商品・サービスを提供するため、そして、当社及び関係会社、当社の事業を展開する業務委託先に所属するすべての従業者等（以下、従業者）が、安全かつ安心して働くことができる就業環境を整備するために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

当社におけるカスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様・お取引先様等からのお申し出のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該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、従業者の就業環境や業務推進を阻害し又は従業者の尊厳を傷つける次の行為としております。

- 身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、恫喝、名誉棄損、侮辱、土下座の要求等）
- SNS 等における誹謗中傷、盗撮、つきまとい等のプライバシー侵害行為
- 社会通念上相当な範囲を超える過剰又は不当な要求（金銭補償、商品交換、再サービス等）
- 従業者に対する不当・不法な拘束（長電話、不退去、居座り、監禁等）、著しい迷惑行為
- 他のお客様に対する迷惑行為、商品・器物の損壊行為

※以上の記載は例示であり、これらに限られるものではございません。

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが確認された際は、各種サービスの中止及びお取引を停止せざるを得ない場合がございます。また、当該行為及び要求を一切受け入れず、内容や状況により警察機関、顧問弁護士等の専門家、その他関係各所と連携の上、毅然かつ粛々と対処を進めてまいります。

制定　令和　8　年　10　月　1　日

株式会社ボストン