

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、ご葬儀という人生において大切な時間に携わる企業として、お客様一人おひとりのお気持ちに寄り添い、誠実で丁寧なサービスの提供に努めています。

一方で、従業員の尊厳や安全を損なうような、社会通念上相当な範囲を超えた言動があった場合には、従業員を守り、適切なサービスを継続して提供するため、毅然と対応する必要があると考えています。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の指針等を踏まえ、カスタマーハラスメントを「お客様等からの要求・言動のうち、その内容に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するもの」と考えています。

2. カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為

- ・ 大声で怒鳴る、威圧する、脅迫するなどの言動
- ・ 暴力、身体的な攻撃、物を投げるなどの行為
- ・ 従業員に対する侮辱、人格を否定する発言、差別的な発言
- ・ 正当な理由のない長時間の拘束や、繰り返しの電話・面談等による過度な要求
- ・ 土下座など、従業員に過度な謝罪を強要する行為
- ・ 契約・サービス内容から著しく逸脱した過剰な要求
- ・ 本人の同意なく従業員の個人情報を公開するなどの行為
- ・ 従業員へのつきまとい、執拗な接触などの行為
- ・ その他、従業員の安全や尊厳を著しく損なう行為

3. 当社の対応

当社は、お客様からいただく正当なご意見・ご指摘については真摯に受け止め、事実確認を行ったうえで、必要な改善に努めます。一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全と就業環境を守るため、毅然と対応いたします。

状況に応じて、対応の中止、対応者の変更、今後のご来館・ご来社やご連絡方法の制限、サービスの提供をお断りすること、警察・弁護士等の外部機関への相談・通報などの措置を講じる場合があります。

4. 従業員への取り組み

当社は、従業員が安心して業務に取り組むことができる環境を整えるため、カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制を整備し、発生した事案について適切に対応します。また、必要な教育・研修を行い、組織としてカスタマーハラスメントへの対応に取り組みます。

5. お客様へのお願い

ご葬儀は、ご家族や大切な方とのお別れという特別な時間です。当社では、お客様のお気持ちやご事情に十分配慮しながら、できる限りご要望にお応えできるよう努めてまいります。

サービスに関するご不明点やご意見、ご不満等がございましたら、どうぞ遠慮なくお申し出ください。皆様からいただく貴重なご意見を、より良いサービスの提供につなげてまいります。