

カスタマーハラスメントへの行動指針

株式会社レオパレス21
2023年6月21日 制定

株式会社レオパレス21グループ（以下、当社）は、顧客ファーストの方針を掲げ、常にお客様に信頼されるサービスの提供を目指しており、お客様からのご要望・ご意見等にはできる限り対応し、課題解決に繋げていきたいと考えております。しかし、一部のお客様からの当社従業員に対する社会通念上相当な範囲を超える言動により、通常の業務が行えず、他のお客様への対応に悪影響を及ぼす事例も確認されていることから、そのような行為が確認された場合は、以下の通り対応いたします。

以下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。

該当する事例

- **暴力行為** ▶ 警察へ通報し、対応を中止します。
- **不必要な体への接触** ▶ 警察へ通報し、対応を中止します。
- **脅迫、威嚇、その他きわめて威圧的な言動、極めて乱暴な言動** ▶ 警察へ相談・通報し、対応を中止します。
- **合理的な理由のない長時間の居座り、拘束、監禁** ▶ 退去・退席に応じて頂けない場合は警察へ通報し、対応を中止します。
- **侮辱、人格を否定する言動** ▶ 発言を控えて頂くよう要請します。
▶ 要請にお応え頂けない場合は、対応を中止します。
- **差別的、性的な言動** ▶ 発言を控えて頂くよう要請します。
▶ 要請にお応え頂けない場合は、対応を中止します。
- **補償の範囲を超えたサポートの要求、社会通念上過剰なサービスの提供の要求** ▶ お断りさせていただきます。
- **合理的な理由のない内容や態様での当社への謝罪、金銭などの補償の要求および従業員等への処罰の要求** ▶ お断りさせていただきます。

当社従業員はお客様と真摯に向き合いながら、ご期待に沿ったサービスの提供が行えるよう誠心誠意対応して参ります。皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上