

SPAT4 カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

SPAT4及びSPAT4に付帯するサービスでは地方競馬を楽しまれるお客様が安心・安全・快適にサービスをご利用いただける環境をご提供する為、お客様からコールセンターなどに寄せられたご意見・ご要望を基にサービス向上に日々取り組んでいます。

一方で、一部のお客様から本サービスの従事者に対して脅迫、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。お客様により良いサービスをご提供するためには本サービスの従事者が安心して働くことができる職場環境を整備することが不可欠であることから、本方針を策定いたします。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表する「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」の『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らし合わせて、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、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの』という記載に基づき、以下のとおり定義いたします。

『対象となる行為例』

- ・ 怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な言動、脅迫、暴言
- ・ 従業員等の名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等
- ・ 過剰な繰り返しによる大量の問い合わせ等、継続的または執拗な言動
- ・ 長時間にわたる電話等、従業員に対する拘束的な行動
- ・ 従業員等に対する差別的、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ SNS やインターネット上の誹謗中傷
- ・ ほかのお客さまへの迷惑的行為
- ・ 金銭補償の要求
- ・ 過度な謝罪の要求
- ・ その他嫌がらせ、迷惑行為

なお、上記記載は基本的な対象行為の例示であり、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

【お客様への対応姿勢】

- ・合理的な解決に向けて理性的な話し合いを求めます。
- ・個人の対応とせず、組織的に対応いたします。

カスタマーハラスメントの対象となる行為があったと当方が判断した場合、以下の対応を行うことがございます。

- ・切電を実施することがございます。
- ・サービスのご利用をお断りする場合がございます。
- ・警察、弁護士等のしかるべき機関と連携し、厳正に対処します。

【お客様へのお願い】

多くのお客様にはカスタマーハラスメントに該当するような事案発生は無く

S P A T 4 サービスをご利用いただいておりますが、万一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。