

別紙 カスタマーハラスメント行為例

- 身体的または精神的な攻撃や威圧的な言動（恫喝・机をたたく・物を蹴る）
 - 当社従業員に対し大声または荒い言葉遣いでお話する
 - 「すぐに折り返しの電話をしてくないとぶっ殺すぞ」等の過激な発言
 - 資料で机をたたく、投げるなどの行為で従業員を威圧する
 - 机を蹴るなどして従業員に対し怪我を負わせる
 - サービス提供に必要な業務に対して、不合理に訴訟をちらつかせた脅迫をする

- 拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
 - お客さまの不合理な要求に応じるまでお客さま宅から従業員を退出させない
 - お客さまの要求に応じるまで当社のオフィスや店舗から退出しない

- 継続的な言動・執拗な言動
 - 対応に納得ができないという理由で、同じ内容で繰り返し連日にわたり不適切な長時間対応を迫る

- 差別的な言動・性的な言動
 - 理由なく「これだから〇〇は」などの特定の性別を差別する発言をし、別の従業員に代わるよう迫る
 - 性的な言動、つきまといなどにより従業員が苦痛と感ずる行為
 - 盗撮

- 従業員個人への攻撃・要求
 - 従業員に対し罵詈雑言、脅迫および人格否定を含む個人攻撃を繰り返す

- SNS/インターネットなどへの従業員個人情報の投稿・誹謗中傷・同意のない音声・画像の公開
 - 当社や従業員に関して事実に反する事柄を SNS へ投稿する
 - 当社または従業員への同意のない動画・画像などの公開

- 不合理または過剰な商品交換・サービス・金銭補償・謝罪の要求
 - 本人確認などの業務上必要な要請に応じず、お客さまのご要望を一方的に通そうとする。
 - 過度な謝罪・金銭・サービス等の無償提供および割引を要求する。

2025年4月

イツ・コミュニケーションズ株式会社