

カスタマーハラスメントに対する当社の方針

当社は、大切な方をお見送りするお手伝いをする会社として、ご葬家、ご会葬の皆様、宗教者の皆様、お取引先の皆様との信頼関係を何よりも大切にしております。皆様からいただくご意見やお申し出は、当社のサービスをより良いものにするための大切な財産です。今後も真摯に承ります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動によって、当社従業員の就業環境が害されることは、心を尽くしたお見送りをお届けするうえでの妨げとなりますので当社は次のとおり方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントとは

顧客等の言動であって、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、それにより当社従業員の就業環境が害されるものをいいます。電話、メール、SNS や口コミサイト等によるものを含みます。

2. 対象となる行為（例）

威圧的な言動／繰り返し・執拗な言動／不退去・居座り・長時間の拘束／契約の範囲を著しく超える要求／対応が著しく困難または不可能な要求／不当な金銭の要求／従業員個人への攻撃、私的な関係の要求、身体への接触／従業員の写真・動画の無断撮影および SNS 等への掲載・暴行・傷害／脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言／土下座の強要

3. 当社の対応

- (1) お申し出の内容について事実関係を確認し当社に不手際があった場合には誠意をもって是正いたします。
- (2) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当社は従業員を一人に対応させず、組織として対応いたします。
- (3) 事実確認のため、お電話の録音および対応の記録を行う場合がございます。
- (4) 特に悪質と判断した場合には、対応の打ち切り、ご来社・ご訪問のお断り、弁護士への委任、警察への通報、お取引の停止等の措置をとらせていただきます。

(5) 相談窓口を設置し、相談したことを理由に不利益な取扱いを行いません。相談者のプライバシーは保護します。

4. お客様へのお願い

本方針は、皆様の正当なご意見やお申し出を制限するものではありません。悲しみのなかにいらっしゃる皆様に寄り添うためにも、当社従業員が安心して職務にあたれる環境が必要です。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日

株式会社ファミリーホール

代表取締役 新田英通