

## WILLER「カスタマーハラスメントポリシー」を策定

WILLER（代表：村瀬 茂高）は、WILLERグループ「カスタマーハラスメントポリシー」を2月13日（木）に策定しました。

WILLERグループは、デジタルマーケティングとテクノロジーを活用して移動に新たな価値を創造し、すべての人が自由に移動でき、そして環境に配慮した持続可能な社会の実現を目指しています。その上で、私たちはお客様の声を大切にしており、お客様からいただくご意見やご要望に真摯に向き合いながら、サービスの創造・向上・改善に取り組んでいます。一方で、一部のお客様より当社の従業員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられる場合がございます。

今後もお客様により良いサービスを提供するためには、従業員の心身の健康を守り、安心して働ける就業環境を確保することが不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントポリシー」を以下の通り策定し、引き続きお客様と従業員を大切に新たな価値の創造に取り組んでまいります。

### ■カスタマーハラスメントの定義

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当な言動」に該当する行為（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な言動
- ・拘束的な行動（長時間電話を切らない）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）
- ・従業員に関する SNS やインターネット上などでの誹謗中傷
- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

### ■カスタマーハラスメントへの対応

当社グループがカスタマーハラスメントに該当する言動があったと判断した場合、サービス・商品の提供、カスタマーサポートの対応などをお断りさせていただく場合がございます。

また、当社グループが悪質な行為と判断した場合は、警察・弁護士などと連携し、法的措置なども含め厳正に対応いたします。

WILLERグループ「カスタマーハラスメントポリシー」：<https://travel.willer.co.jp/customerharassmentprivacy/>