

カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たちは、ご家族の大切な方とお別れをお手伝いする立場として、お一人おひとりのお気持ちに寄り添い、安心して葬儀をお任せいただけるよう努めております。ご意見やご指摘は真摯に受け止め、事実を確認したうえで誠実に対応いたします。

基本方針

一方で、従業員に対する暴言、脅迫、暴力、過度な要求、長時間の拘束など、社会通念上相当な範囲を超える行為から、従業員の人権と安全、安心して働ける環境を守ります。お客様と従業員が互いを尊重し、心を込めてお別れのお手伝いができる環境を大切にします。

カスタマーハラスメントにあたる行為

お客様やご親族、会葬者などによる言動のうち、要求の内容や伝え方が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをいいます。該当するかどうかは、状況を確認し、個別に判断いたします。

暴言・威圧

大声での罵倒、侮辱、人格を否定する発言、脅迫的な言動

暴力・危険行為

殴る、蹴る、物を投げる、設備や備品を壊す行為

過度な要求

契約内容を超える無償対応や、社会通念上過剰な金銭補償の要求

長時間・反復の拘束

同じ要求を長時間繰り返す、電話を切らせない、執拗な連絡や来館

該当する行為への対応

該当する行為が認められた場合は、従業員の安全を確保したうえで、複数名での対応や対応の中止、以後のご利用をお断りすることがあります。悪質な場合や危険が差し迫る場合には、警察・弁護士等の関係機関と連携し、適切に対処いたします。

ご意見・ご相談について

サービスや担当者の対応に関する正当なご意見、ご要望は、今後の改善に活かしてまいります。お気づきの点がございましたら、どうぞ当社までお申し出ください。

株式会社 黒川 葬 祭

制定日 令和 8 年 10 月 1 日