

カスタマーハラスメント相談窓口利用規約

第1条（窓口の内容）

- 1 カスタマーハラスメント相談窓口相談された場合、相談者は、弊社が設置した相談窓口の相談員（産業カウンセラー等）による無料での電話またはメールによるカスタマーハラスメント相談及びカウンセリングを受けることができます。また、相談者が希望した場合、弊社は当該企業・団体のカスタマーハラスメントに関する内部相談窓口、その相談内容の引継ぎを行います。

第2条（本サービス内容及び提供方法）

- 1 本サービスは、カスタマーハラスメントに関する相談を対象とし、本サービスの内容等は以下のとおりとします。
 - （1）相談者の訴えを聞き、相談者に起きている問題点の整理を行います。
 - （2）相談者に寄り添いカウンセリングを行います。
 - （3）必要に応じて当該企業・団体の指定する内部相談窓口等の案内を行います。
 - （4）相談者の個人情報保護に配慮した上で、当該企業・団体への情報提供を行います。
- 2 本サービスの提供方法は以下のとおりとします。
 - （1）相談窓口は、電話又は弊社のホームページに設定した WEB メール相談窓口のフォームから利用いただけます。
 - （2）WEB メール相談窓口の場合、弊社は当該企業・団体に対し、WEB メール相談の URL 及び ID を通知して利用に提供します。Web メール相談窓口は常時利用可能とし、相談への回答は相談を受けてから 2 営業日以内とします。ただし、内容によりこの限りではありません。
 - （3）相談者からの通報を当該企業・団体に報告するにあたっては、相談者本人から「個人情報の第三者提供にかかる同意」を得た上で報告を行います。
- 3 以下の内容は、本サービスの対象外とします。
 - （1）相談者の訴えがカスタマーハラスメントに当るか否かの判断
 - （2）カスタマーハラスメントの当事者間同士、相談者と当該企業・団体間等への調停、仲裁
 - （3）カスタマーハラスメントの訴えの公的機関等への通知
 - （4）カスタマーハラスメントに係る顧客、取引先等に対する対応
- 4 法人と弊社間の契約内容によって、サービス内容等に一部変更がある場合があります。その場合は、当該法人と弊社間の契約内容が優先されます。

第3条（利用上の細則）

- 1 本サービスに対する 1 回の相談時間は、30 分を目途とします。
- 2 社会通念上、相談回数が極めて多い相談者の相談は、利用回数を制限する場合があります。

す。

- 3 本サービスの目的は、発生したカスタマーハラスメントを当該企業・団体が社内で適切に対処できるよう支援するための窓口です。そのため、弊社は、通報者から弁護士の紹介や労働基準監督署等への提訴に関する援助を求められた場合それには応じません。

第4条（守秘義務、免責事項）

- 1 相談内容等の個人情報に関しては、弊社に守秘義務があります。
- 2 本サービスに相談を行ったことにより万一当該企業・団体又は相談者に損害が生じた場合、弊社に故意又は重大な過失がある場合を除き、弊社は本当該企業・団体又は相談者に対し、一切の責任を負いません。
- 3 相談者が虚偽の相談等により本サービスを利用し、その結果、当該企業・団体又は相談者に損害が発生した場合、弊社は当該企業・団体又は相談者に対し一切の責任を負いません。

以上