

## お客様相談窓口の基本方針

ペットラインお客様相談室は、大切な家族の一員であるペットにいつまでも健やかでいてほしいというお客様の想い、そしてお客様のそばにいて、ぬくもりや愛情を少しでも長く感じていたいというペットの想い、そういった想いをつなぐ“絆”となるために役立つ相談対応を目指し、以下の通りお客様に対応いたします。

- ・お客様からのご相談・ご意見・お申し出に対し、「公平」で「誠実」な対応に努めます。
- ・お客様のご事情に配慮し、寄り添った対応を心がけます。
- ・迅速かつ正確、丁寧にわかりやすい説明に努めます。
- ・お客様の「声」を社内で共有し、「愛情を品質に。」の想いをカタチにした製品づくりに結びつけます。

## カスタマーハラスメントについて

お問い合わせの際、お客様のご要望を実現するための手段として、社会通念上相当な範囲を超える行為(具体的には以下の記載のものを指しますが、これらに限られるものではございません。)を行う事をご遠慮ください。

ご要望の内容及びそれを実現するための手段・対応等に照らし、これらの行為があったと当社が判断した場合、予告なく対応をお断りさせていただく場合がございます。

また、当社が悪質であると判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をさせていただく場合がございます。

ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

- 暴言・威迫・脅迫・威嚇行為
- 侮辱・差別・人格を否定する発言・性的な言動
- 従業員個人への攻撃・要求・プライバシーの侵害行為
- 保証の範囲を超えた要求など、社会通念上過剰なサービス提供(交換品・金銭)の要求
- 合理的理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- 合理的理由のない事務所以外の場所への呼び出し
- 同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
- SNS やインターネット上での事実無根の誹謗中傷