

【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

株式会社飯田葬儀社及び株式会社キタレーは、大切なご家族をお見送りされるご遺族の深い悲しみに寄り添い、誠心誠意のお手伝いをすることを最優先としております。

私たちは、ご遺族様のご不安やご要望に対して常に真摯に耳を傾け、高品質なサービスの提供に努めてまいります。一方で、スタッフが安心して健全な環境で対応を行うことが、結果として全てのお客様へ質の高いサービスを提供することにつながると考えております。

このため、厚生労働省のガイドラインに基づき、万が一当社スタッフに対して以下のような社会通念上不相当な行為（カスタマーハラスメント）が行われた場合、誠に恐縮ながらサービスのご提供をお断り、または中断させていただくことがございます。

【主な対象となる行為】

- ・暴力行為、暴言、威迫・脅迫的な言動
- ・土下座の要求や、過剰な値引き・無償サービスの強制
- ・過剰な長時間拘束（15分以上）や、同じ内容の不当・執拗な繰り返しの要求
- ・性的な言動やプライバシーを侵害する行為
- ・無断でスタッフや他のお客様の顔や姿を撮影する行為
- ・SNS等における個人への誹謗中傷や画像・動画の不当な公開

悪質な行為や犯罪行為と判断される場合には、警察への通報を含め、組織として毅然とした対応をとらせていただきます。

これからも皆様のご期待に応え、
安心してお別れの時を過ごしていただけるよう努めてまいります。
何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社 飯田葬儀社

株式会社 キタレー

代表取締役社長 飯田 守