

고객의 폭언·폭행 등에 대한 기본 대응 방침

주식회사 반다이남코홀딩스

당사 그룹은 'Fun for All into the Future'라는 기업의 존재 이유(PURPOSE)를 바탕으로, 상품·서비스·콘텐츠를 통해 '꿈·놀이·감동'을 전달함으로써 전 세계의 팬과 모든 파트너, 임직원, 그리고 사회와 연결되어 함께 미래를 만들어가는 기업이 되기 위해 노력하고 있습니다. 이러한 활동 속에서 그룹의 상품·서비스·콘텐츠 등에 깊은 애정을 보내주시는 고객 여러분의 따뜻한 성원과 격려에 진심으로 감사드립니다. 다만, 최근 일부 고객의 이른바 '고객 갑질'에 해당하는 폭언·폭행 등 부적절한 행위로 인해 임직원들이 어려움을 겪는 사례가 발생하고 있습니다. 이에 당사 그룹은 모든 임직원이 안심하고 업무에 임할 수 있도록 '고객의 폭언·폭행 등에 대한 기본 대응 방침'을 아래와 같이 마련하였습니다.

■고객의 폭언·폭행 등에 대한 기본 대응 방침

고객 문의 및 상품·서비스 관련 응대 과정에서 원하는 바를 실현하기 위해 사회 통념상 허용되는 범위를 넘어서는 행위(아래를 포함하되 이에 국한되지 않습니다)는 삼가 주시기를 정중히 부탁드립니다. 당사는 이와 같은 행위가 있다고 판단될 경우, 응대를 제한하거나 중단할 수 있습니다. 또한 해당 행위가 악의적이거나 심각하다고 판단될 경우, 당사는 경찰·변호사 등을 통해 적절한 조치를 취할 수 있음을 알려드립니다.

고객 여러분의 깊은 이해와 협조를 부탁드립니다.

- 협박, 위협, 신체적 위해 행위
- 모욕이나 인격을 부정하는 언행
- 사생활 침해 행위
- SNS 등 온라인상에서의 괴롭힘(악성 댓글 등)
- 보장 범위를 벗어난 고객 지원 요구 등 과도한 서비스 요구
- 합리적 사유 없는 사과 요구 또는 그룹 관계자에 대한 처벌 요구
- 동일한 요구나 불만을 반복적으로 제기하는 등 장시간 대응을 강요하는 행위