

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は「高品質・高価値を旨に他社にない商品の創造と提供を通して価値としての利益を還元しお客様に貢献する」という理念のもと、お客様からのご意見・ご要望に対してはその一つひとつを丁寧を受け止め、真摯に対応するよう努めております。

そこで当社は、お客様とのより良い関係を構築するためにも、カスタマーハラスメントに対して毅然とした対応を行い、従業員一人ひとりが安心して働ける環境を整えることが必要と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社においては、「改正労働施策総合推進法」等を参考に、職場において行われるお客様（お取引先を含みます）からの要求・言動のうち、「当該内容の妥当性に照らして、当該要求をするための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、従業員（派遣社員等を含みます）の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。カスタマーハラスメントの具体例としては以下のとおりですが、これらはあくまで例示であり、これらに限るものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- ・土下座の要求
- ・拘束的な言動（不退去、居座り等）
- ・当社及び当社で働く従業員の信用を毀損する内容や個人情報等を SNS・インターネットへ投稿する行為や、自己の不当な要求を実現するためにマスコミ、諸官庁への通報をほのめかす行為
- ・合理的な理由のない長時間の電話、謝罪等の要求
- ・言いがかりによる金銭の要求
- ・契約やサービス内容を超えた過剰な要求
- ・差別的な行為・発言、性的な言動

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントへの対策として、以下の対応を行います。

【社内対応】

従業員が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する正しい理解を促す教育を行うとともに、相談窓口を設置し、従業員が安心して働ける環境づくりを推進します。

また、カスタマーハラスメント発生時には、被害を受けた従業員の心身のケアを最優先に行い、再発防止に取り組みます。

さらに、自らが取引先等に対し妥当性を欠く過度な要求等を行うことのないよう、日ごろ

からカスタマーハラスメントに関する正しい理解の促進に努めてまいります。

【社外対応】

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、直ちに中止を求めるとともに、以降の対応をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な行為と認められる場合には、民事上の法的措置はもとより、警察への通報や弁護士など外部の専門機関に相談のうえ厳正に対応いたします。