

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客さまに対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けています。

一方で、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、社員等の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の社員等の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く問題となります。

当社は、お客さまに対し誠意をもって対応しつつも、これらの要求や言動に対しては、社員等の安全・健康を守るため、毅然とした態度で対応してまいります。このように対応することが、引いてはお客さまの豊かな消費生活に寄与するものと確信しておりますので、ご理解を賜りますようお願いいたします。

1 カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの申出、言動のうち、当該申出・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、社員等の就業環境が害されるおそれがあるもの

以下の記載が具体例ですが、これに限られるものではありません。

【該当する行為例】

- ・威嚇・脅迫・恫喝・強要行為
- ・暴言・暴力・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言
- ・継続的・執拗な言動
- ・社会通念上受け入れられない要求
- ・合理的な範囲を超える時間的拘束・場所的拘束（居座り）
- ・合理的な理由のない謝罪要求
- ・社員等に対する処罰の要求
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・プライバシーの侵害
- ・セクシャルハラスメント行為 など

2 カスタマーハラスメントへ対応姿勢

カスタマーハラスメントであると判断した場合には、組織として毅然とした対応を行います。

また、カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

3 カスタマーハラスメントへの取組

当社は、本方針によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築します。

- ・当社で働く社員等のための相談・報告体制の整備
- ・当社で働く社員等への教育・研修の実施
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定