

カスタマーハラスメントに対する行動指針

《目的》

当社は、取引先との健全な関係を構築しつつ、従業員の尊厳と安全を守る事を目的として、行動方針を定める事となりました。

皆様方のご理解とご協力を賜りますよう宜しくお願いを申し上げます。

《定義》

厚生労働省が公表した「カスタマーハラスメント対応企業マニュアル」に準じ、顧客からの要求やクレームの内容妥当性に照らし合わせて、手段・様態が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境が害されるものを指します。

《行為例》

◆顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・当社が提供する商品やサービスに瑕疵または過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当社が提供する商品やサービスに内容と関係がない場合

◆要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当な言動の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的且つ執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

◆要求内容の妥当性に照らし合わせて不相当とされる場合があるもの

- ・商品交換、金銭補償の要求
- ・土下座を除く謝罪の要求
- ・不合理な特別扱いの要求

◆その他のカスタマーハラスメント行為

- ・繰り返し依頼した商品の受け取りを拒否する行為
- ・従業員を無断で撮影する行為
- ・執拗に契約外の業務や無理な納期を要求する行為
- ・当社が業務運営に支障が生じると判断した行為

《カスタマーハラスメントへの対応》

カスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合は、当社で働く従業員を守る事を最優先に即刻で取引や対応を中止します。

更に悪質な行為や犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談し、法的措置も含め厳正に対応します。

《当社での取り組み》

- ・ カスタマーハラスメントが発生した際に従業員からの報告や相談ができる体制を整備します。
- ・ 被害にあった従業員に対し、心身のケアに努めるとともに再発防止に取り組みます。
- ・ 取引先に対して従業員がカスタマーハラスメントをする事がないよう適切な教育を実施します。

《その他》

- ・ 本指針は年に1回以上の見直しを実施し、社会情勢や法改正に応じて内容を更新する。
- ・ 本指針は全従業員に周知し、理解促進を図る。