

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、『毎日の生活をちょっと楽しく、ちょっと便利に』をコンセプトに、日々ものづくりに勤しんでおります。お客様からのご相談・お問合せ・ご指摘に真摯に向き合い、お客様一人ひとりを大切にし、より良い関係を築いていけるよう、業務に取り組んでいます。一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や、スタッフの人格を否定するような言動や行為、尊厳を傷つけるハラスメント行為が見受けられることがあり、当社ではお客様との良好な関係性の構築とともに、スタッフが安心して働ける環境を整備・確保するために、『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

当社では、カスタマーハラスメントを、お客様からのクレーム・言動のなかで、当該内容の妥当性に照らして、社内通念上不相当な手段や態様で、スタッフの人格や尊厳を傷つけ、心身に危害を及ぼし、業務遂行を妨げる言動や行為と定義します。以下は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（威圧的な言動、人格や尊厳を否定する言動、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・継続的、長時間にわたる拘束（繰り返し、執拗な言動）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）、土下座の要求
- ・不合理、あるいは過剰なサービスや補償、金銭の要求、謝罪要求
- ・プライバシー侵害に該当する言動・行為
- ・差別的な言動やセクシャルハラスメント行為（性的な言動、身体への接触等）
- ・SNS、インターネット上での誹謗中傷
- ・社名や個人名を特定しての悪意ある情報発信

3. カスタマーハラスメントに対する基本方針

- ・本方針を全スタッフに周知徹底し、カスタマーハラスメントに対する意識を高めます。
- ・ハラスメント情報を、即時に報告、相談できる態勢を常に最適化します。
- ・スタッフの安全を最優先とし、カスタマーハラスメントが発生した場合、スタッフの心身に配慮し、必要な支援を行うとともに、速やかに適切な対応を行います。
- ・ご意見やご要望に真摯に耳を傾け、丁寧に対応することでカスタマーハラスメントの発生を抑止します。
- ・カスタマーハラスメントと判断された場合、毅然とした態度で対応し、法的処置も検討します。
- ・必要に応じ、弁護士、警察など、外部機関と連携し、適切な対応を行います。
- ・発生事案の詳細、対応内容などを記録し、必要に応じ、関係各所へ報告、以後の参考とします。

4. 最後に

上記に該当する行為がない多くのお客様へもこのようなお知らせをすることは大変心苦しいのですが、ご理解のほど何卒お願い申し上げます。今後もお客様とスタッフの双方で、健全で良好な関係を築いていけますよう努めてまいります。

令和7年4月
以上