

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

丸亀産業株式会社では、お客さまに対して真摯に対応し、品質の高いサービスを提供することにより、良好な関係が築けるよう日々取組んでおります。

一方で、お客さまから、常識を超えた要求、従業員の人格を否定する言動や暴力などには、従業員の人權を尊重するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

取引先さまからの言動そのもの、問合せ、相談、要望、苦情のうち、内容の妥当性が認められないもの、または、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り、当該手段、態様により、当社で働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

2. カスタマーハラスメントに該当しうる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られ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、名誉棄損、侮辱、暴言など）や威圧的な言動
- 継続的（繰り返される）、執拗（しつこい）な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 土下座、謝罪文の強要
- 商品、金銭の理不尽な要求
- 従業員個人への攻撃や要求
- 各種ハラスメント行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、従業員の無断撮影 等

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社で働く従業員を守るため、カスタマーハラスメントと判断した場合は、毅然とした姿勢で対応することとし、以降の対応をお断りする場合があります。また、悪質なカスタマーハラスメントと認められる場合は、警察・弁護士等の外部機関へ相談のうえ適切に対処いたします。

4. 当社における取組み

- カスタマーハラスメントに対応するための組織体制を構築します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- カスタマーハラスメントに関する知識、対応方法について従業員向け教育を行います。
- カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアに努めます。

以上