

カスタマーハラスメントへの対応方針

福島商事株式会社

はじめに

当社はお客さま第一主義に徹し、お客さまに誠実に対応するとともに、社員が安心して働ける環境を守ることを大切にしています。

その実現のためには、社員が安心して働くことができる健全な職場環境の確保とお客さまとの良好な関係の構築が不可欠と考え、カスタマーハラスメントへの対応方針を策定いたしました。

今後ともお客さまから頂くご意見に真摯に向き合いサービスの提供に取り組んでまいりますので、当社の取組姿勢に対しご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見・ご要望のうち、その内容が社会通念上許容される範囲を超え不相当であり、社員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します。

対象となる行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動（何度も同じ説明をさせる・要求する）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・社員個人への攻撃・要求
- ・社員の個人情報等のSNSやインターネット等への投稿（写真、音声、映像）
- ・正当な理由のない過度な金銭補償・謝罪の要求
- ・上記各行為に準じる迷惑行為

カスタマーハラスメントへの取組姿勢

- ・お客さまのご意見・ご要望に対し合理的な解決に向けた話し合いを行う等真摯に対応いたしますが、その程度が悪質であると判断した際は、組織として毅然と対応いたします。
- ・営業に支障をきたす場合等必要に応じて警察・弁護士などと連携して対応するとともに今後のお取引をお断りさせていただくことがございます。
- ・カスタマーハラスメントに関する社員向けの相談・報告体制を整備するとともに、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法を周知・啓発いたします。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった社員等のケア、フォローに努めてまいります。

以 上