カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は『顧客・仕入先を大切にする心』、『地域・社会を大切にする心』、『従業員とその家族を大切にする心』を経営理念として掲げ、その実現に向けた事業活動を推進しています。この目標を達成するためには、従業員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を整えることが重要であると考えております。

そのような考え方のもと、当社は厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき基本方針を策定し、お客さまからのカスタマーハラスメントに該当する行為に対し、組織として毅然とした対応をすることにより、従業員の安全と尊厳の保持を最優先事項とします。

【カスタマーハラスメントの定義】

当社は、お客さま又は第三者（取引先等含む）からの要求に伴う言動のうち、その手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当社従業員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントと定義いたします。

対象となる行為の具体例は以下のとおりとなります。ただし、これらはあくまで例示であって、これらに限るという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（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
・威圧的な言動、過度な謝罪要求（土下座等）
・継続的な（繰り返される）、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
・従業員個人へのプライバシーの侵害に該当する行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

＜社外への対応＞

・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客様対応を中止します。

・さらに、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

＜社内への対応＞

・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置しています。

・カスタマーハラスメントの発生に備え、カスタマーハラスメントに関する教育を実施します。

・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築しています。

今後もお客さまのご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客さまとの信頼関係を築き上げることを目指してまいりますが、万が一、お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、何卒ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

中川商事株式会社
代表取締役　中川　清