

「カスタマーハラスメントへの対応」

当社は、「すべての人を大切にする」の価値観に基づき、当社従業員も大切にしていきます。人格や尊厳を侵害されるような場合には、組織として毅然とした態度で対応し、従業員を守ります。

カスタマーハラスメントと考えられる例

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会によって2022年2月に作成された「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」にて、企業の現場においては以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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って、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

（要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高いもの）

- 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
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）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て不相当とされる場合があるもの）

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）