

株式会社 おどや

【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

はじめに

当社は「三方良し」の経営理念のもと、お客様にご満足いただける商品提供に取り組むと共に従業員が安心して働ける環境づくりにも努めております。この度、労働施策総合推進法の改正および、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

カスタマーハラスメントの定義

【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

- ①暴力、それに類する行為
- ②暴言
- ③脅迫・威圧的な言動
- ④人格否定・差別・侮辱的な発言
- ⑤謝罪の強要
- ⑥名誉棄損・セクシャルハラスメント
- ⑦合理性を欠く不当・過剰な要求
- ⑧業務に支障をきたす行為

カスタマーハラスメントへの対応

【社内対応】

- ・カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法を指導します。
- ・カスタマーハラスメントに対する相談対応者を設置します。
- ・より適切な対応の為に、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携いたします。

【社外対応】

- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のご来店をお断りする場合があります。
- ・さらに悪質と判断した場合は、警察・外部の専門家（弁護士等）と連携の上、厳正に対処いたします。