小松物産株式会社
カスタマーハラスメント対応方針

小松物産株式会社
代表取締役　　小松　敬之

カスタマーハラスメント対応基本方針

当社はお客様に安心してご利用いただけるよう、日々サービスの向上に努めております。お客様からいただくご意見・ご要望・ご指摘は、当社のサービスをより良くするための大切な声として、真摯に受け止めてまいります。

一方で、従業員が安心して働ける環境を確保することは、お客様に質の高いサービスを提供し続けるための前提でもあります。当社は、従業員の尊厳と就業環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントとは

当社では、お客様等からの言動のうち、要求の内容、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、当社および委託先の従業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考えます。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

・暴力、暴行、物を投げる・壊すなど身体的な攻撃
・脅迫、大声での怒鳴りつけ、侮辱、人格を否定する発言などの精神的な攻撃
・威圧的な言動、机や壁を叩くなどの行為
・土下座など、謝罪の方法の強要
・長時間にわたる拘束、退去のご案内に応じない居座り
・同じ内容の要求・質問を繰り返す、過度に頻繁な電話・来訪・連絡
・差別的な発言、性的な言動、つきまとい行為
・従業員の個人情報の詮索、無断での撮影・録音、SNS 等への投稿・拡散
・商品・サービスに関係のない、または正当な理由のない金銭・物品の要求や、過剰な対応の要求
・その他、上記に準じる行為

※上記は例示であり、これらに限りません。当社は、要求の内容、手段・態様、頻度・時間、従業員への影響等を踏まえて、総合的に判断いたします。

カスタマーハラスメントがあった場合の当社の対応

カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、当社は、状況に応じて次のような対応をとることがあります。

・行為の中止のお願い、および警告
・対応(通話・面談等)の中止、お話の打ち切り
・店舗への立入りのお断り
・法令・契約の範囲内での、商品の販売・サービス提供のお断り
・事実確認のため、通話内容の録音を行うこと
・暴行、傷害、脅迫など犯罪に該当し得る行為については、警察への通報
・弁護士等と連携した、法的措置を含む対応