大栄株式会社「カスタマーハラスメント対策に対する基本方針」

１，はじめに

当社は、葬祭用品の企画・開発・販売を通じて、お客様のパートナーという視点で新しい価値（コト）・安全・安心なサービスを提供することを目指しています。お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて日々取り組んでいます。

また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービス改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

しかし今後、過度なご要望や従業員の尊厳を傷つける行為が発生しないとも限りません。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいてはお客様との良好な関係を維持することにつながると考え、大栄株式会社における「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。

２，当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。（これらに限られるものではありません）

・暴力行為
・暴言、侮辱、誹謗中傷
・威嚇、脅迫
・従業員の人格の否定、差別的な発言
・土下座の要求
・長時間の拘束
・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
・合理性を欠く不当、過剰な要求
・会社や従業員の信用を傷つける内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
・従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

３，カスタマーハラスメントへの社内対応

・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、警察・弁護士等との連携を含む体制を整備します。

４，カスタマーハラスメントへの社外対応

・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
・悪質と判断した場合は、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上毅然と対応します。