

カスタマーハラスメント防止 基本方針

■はじめに

和弘食品株式会社は、全てのお取引先様に安全・安心で質の高い製品を提供するため、お取引先様からのご意見やご要望に真摯に耳を傾け、誠実な対応に努めて参ります。一方で、一部のお取引先様による社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、円滑な事業活動や他のお取引先様への製品の提供にも支障を生じさせる可能性があります。

当社は、お取引先様との良好な関係を維持しながら、従業員が安心して働くことができる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応いたします。

■対象者

本方針は、当社の役員・従業員等に対して、顧客・お取引先様・施設利用者・SNS 上の相手・その他当社事業に関係する方から行われるカスタマーハラスメントを対象とします。

■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とは、お取引先様の要求内容や言動のうち、社会通念に照らし、言動の内容が相当性を欠くもの、又は手段や態様が不相当なものであり、それによって従業員の就業環境を害するものを指します。

※カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。)

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・拘束的な行為(長時間にわたる電話、面談、メールその他の連絡)
- ・執拗な問い合わせや過剰な繰り返し行為
- ・過度な批判的発言や侮辱的な発言
- ・正当な理由または合理的な根拠のない金銭補償要求
- ・脅迫、威嚇、暴力行為
- ・SNS 等への誹謗中傷や従業員の信用を毀損させる投稿ハラスメント行為

■当社の対応方針

和弘食品株式会社は、問題解決にあたっては、合理的で理性的な話し合いを行いますが、お取引先様などの要求内容や言動が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応を中断、あるいはお断わりする場合があります。また、要求内容や言動が悪質と判断した場合は、警察への通報や法的措置などを講じ、カスタマーハラスメントに対して、毅然と対応します。