

ドウシシャグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社グループでは、お客様からのご相談・お問合せおよびご指摘に真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、お客様とより良い関係を築いていけるよう、業務に取り組んでおります。一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるハラスメント行為が見受けられることがあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招くものです。

当社グループは、お客様との良好な関係性の構築と、従業員が心身ともに安心できる職場環境の確保のため、「ドウシシャグループカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを、お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、従業員の就業環境が害されるもの、と定義したうえで、具体的な行為の一例は以下のとおりであると考えます。ただし、これらに限られるという趣旨ではありません。

- ・ 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）、言動（長時間の電話、何度も同じ説明を要求）
- ・ 差別的な言動やセクシャルハラスメント（性的な言動、身体への接触等）
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・ 社名や個人名を特定しての悪意ある情報発信

3. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

【社内対応】

- ・ 本方針を全従業員に周知徹底し、カスタマーハラスメントに対する意識を高めます。
- ・ ハラスメント相談窓口を設置し、従業員が安心して相談できる体制を構築します。
- ・ 従業員の安全を最優先とし、カスタマーハラスメントが発生した場合には、カスタマーハラスメントの被害にあった従業員の心身に配慮し、必要な支援を行うとともに、適切な対応を行います。

【社外対応】

- ・ お客様からのご意見やご要望に真摯に耳を傾け、丁寧に対応することで、カスタマーハラスメント発生の予防に努めます。
- ・ カスタマーハラスメントが確認された場合、従業員を守るため毅然とした態度で対応し、やむをえずお客様対応やお取引をお断りする場合がございます。
- ・ 当社グループが悪質と判断した場合には、必要に応じて、弁護士、警察など外部機関とも連携し、法的措置も含めた適切な対応を行います。

以上、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。