

株式会社グリーンアンドアーツ

カスタマーハラスメントに対する基本方針について

はじめに

私たちグリーンアンドアーツはお客様と従業員の安全を確保し、お客様に最大限満足していただける価値を提供するとともに、従業員もお客様への貢献を通じて自身の成長を実感し、仕事に対する誇りを感じることができ企業であることを目指しております。

お客さまからのご意見・要望に対して、引き続き、真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、従業員一人ひとりを守ることも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考えカスタマーハラスメントに対する基本方針を以下のとおり策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容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」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

■カスタマーハラスメントの対象となる主な行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

(1)お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- 商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- 要求の内容が、商品やサービスの内容とは関係がない場合

(2)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の例

①要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- 身体的な攻撃(物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの暴行・傷害行為)
- 精神的な攻撃(脅迫、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、人格否定、暴言)
- 威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
- 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、必要な時間を超える長時間の電話)
- 土下座の要求
- 従業員個人への攻撃、要求
- 従業員を盗撮する行為、つきまとい行為

②要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの(過度な要求等)

- 優遇措置、商品交換、金銭補償(無償、返金、割引)の要求
- 謝罪、面会等の要求

(3)その他迷惑行為の例

- 従業員に対するインターネット、SNS 上での誹謗中傷

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客様からいただいたご意見・ご要望に対しては、合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行うことで、よりよい関係の構築に努めてまいります。

弊社で働く従業員一人ひとりを守るため、悪質と判断される行為を認められた場合は、しかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

■弊社における取り組み

- ①カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に、会社として適切な判断、対応を実施いたします。
- ②カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育、対処法を習得するための施策を計画的に実施いたします。
- ③カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のサポート・ケアに努めます。
- ④お取引先様に対し、カスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員教育を行います。

■お客様へのお願い

グリーンアンドアーツは、これからもお客様のご意見・ご要望に寄り添い、より良い商品・サービスを提供し、ご満足いただけるよう従業員一同努めてまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。