

カスタマーハラスメントに対する基本方針

丸八倉庫株式会社

当社グループは、お客さま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、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

社内における対応

お客さまへ適切な対応ができるよう、従業員への教育を実施します。また、カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ相応の判断・対応ができるよう、社内サポート体制を構築します。

お客さまへの対応

当社グループがカスタマーハラスメントと判断した場合は、お客さまへご説明の上、対応を中断またはお断りさせていただくことができます。また、当社グループが悪質と判断した場合、警察・弁護士などと連携し適切な対処をさせていただくことができます。

カスタマーハラスメントの具体例

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・ 暴言、人格否定、侮辱、差別的発言、脅迫的な言動
- ・ SNS などへの投稿・暴露をほのめかした脅し
- ・ 返金、損害賠償金、慰謝料などに関する過剰・不当な請求
- ・ 理不尽な謝罪要求
- ・ 正当性のない機密情報の開示要求
- ・ 人事的措置や従業員教育に関する過度・執拗な要求
- ・ 本社および営業所内への不法侵入
- ・ 提供する商品やサービスと関係のない内容での長時間拘束
- ・ 同様の要望を執拗に繰り返す行為
- ・ 担当者の言葉遣いや言葉尻を捕らえて執拗に指摘をする行為
- ・ 卑猥な行為や言動、特定の従業員へのつきまとい

お客さまへのお願い

万が一お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本基本方針に沿って対応いたしますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

当社グループは今後とも、お客さまのご協力のもと、信頼され選ばれ続ける企業を目指します。

以上