



カスタマーハラスメントに対する基本方針

カスタマーハラスメントとは

当社の商品・サービスに瑕疵がなく、お客様からの要求そのものに妥当性がない、またはお客様からの要求に妥当性があっても、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であるとみなします。

ここで掲げるお客様とは、一般消費者様・お取引先様の別に関わらず、ヤスマ株式会社の商品・サービスに関わる全ての方を対象にしています。

ヤスマ株式会社がカスタマーハラスメントの対象と考えている行為の一例

- ・正当な理由のない金品・補償の要求
- ・対価的に相当な範囲を超えた要求や特別利益・便宜を求める要求
- ・長時間にわたる拘束行為
- ・過剰な繰り返し行為
- ・不退去、威力業務妨害、偽計業務妨害、営業妨害
- ・名誉棄損、侮辱、差別用語、脅迫、精神的苦痛を与えるような要求、暴言
- ・言葉遣いへの過剰な指摘行動
- ・セクシャルハラスメント発言
- ・合理的理由のない謝罪要求や当社関係者に関する問い合わせ
- ・SNS やインターネット上の誹謗中傷、虚偽の拡散行為、ほのめかし行為

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

従業員一人ひとりを守るために、カスタマーハラスメントが行われたと判断された場合には、お客様への対応を予告なく中止・終了させていただきます。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察、弁護士等のしかるべき機関に相談等のうえ、適切に対処します。

当社における取組

カスタマーハラスメントに関しては関連部署と連携し、組織として対応にあたります。弁護士等との連携を強化します。

カスタマーハラスメントを受けた従業員の精神面に配慮し、アフターケアの体制を整備します。

カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の教育を行います。また、同時に、当社従業員がお客様に対してハラスメント的な言動を行うことがないよう、社内教育を徹底いたします。

以上

ヤスマ株式会社