

わかさ生活におけるカスタマーハラスメントに対する行動指針

昨今、耳にする事が多くなった「カスタマーハラスメント（顧客や消費者からの度を越えた、または悪質なクレーム・要求）」。当社もその例外ではなく、年々カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）に該当すると疑わしき事例は増加傾向にあります。

「事業者が職場における優越的地位な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（厚生労働省）では、顧客や消費者からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）に対して事業主が行うことの望ましい取組として、(1)被害者である労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、(2)被害者である労働者の心身への配慮のための取組及び(3)顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組が挙げられています。

当社でも従業員の心身・モチベーションを守る為、下記の取組を実施いたします。

お問い合わせの際に、お客様のご要望を実現するための手段であったとしても、下記【禁止事項】に該当する言動等を行うことはご遠慮ください。これらの行為があったと当社が判断した場合、それ以降の対応をお断りさせていただく場合がございます。予めご了承ください。

【禁止事項】

- ・威迫・脅迫・威嚇と捉えられる言動
- ・侮辱、人格を否定する言動
- ・プライバシーを侵害する言動
- ・保証の範囲を超えた要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・合理的理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- ・同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・上記列記以外でも当社従業員が精神的苦痛を被ると一般的に認められる言動

更に、当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をさせていただきます。

私たちは、一人でも多くのお客様や取引先様のもとへ、より良い商品・サービスをお届けするために日々精進しております。しかしながら、時にはお客様のご期待に添えないこともあるかと思えます。その際には、当社の持ち得る最大限の誠意で対応させて頂くことをお約束いたします。当社の対応に疑義が生じることもあるかと思えますが、何卒ご理解頂き、お客様におかれましてもハラスメント行為にご留意頂きますようお願いいたします。当社の各サービスを誠実に運営していくことを通じて、お客様・取引先様とより良い関係性を築いていきたいと考えておりますので、今後とも何卒ご協力いただきますようお願い申し上げます。

以上

制定：2023年3月20日