

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

株式会社になべんは、日本の食文化を守り伝える社会的使命を果たすとともに、お客様をはじめとする全てのステークホルダーの皆様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けています。

そのような中、お客様より温かいご声援や激励、時には商品やサービスに対する厳しいご意見、お申し出をいただくこともあり、満足度向上の参考にさせていただいております。

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、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くものもあります。わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

カスタマーハラスメントの判断

① 要求内容に妥当性はあるか

お客様の主張に対し、事実関係、因果関係を確認し、自社に過失はないか、または根拠のある要求がなされているかで妥当性を判断し、要求の内容が妥当性を欠く場合はカスタマーハラスメントと判断します。

例・自社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合

・要求の内容が、自社の提供する商品・サービス内容とは関係ない場合

② 要求を実現するための手段・態様が妥当か

要求内容に妥当性はあっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲かで判断し、社会通念上妥当性を欠く場合はカスタマーハラスメントと判断します。

例・身体的な攻撃（暴行、傷害）

・精神的な攻撃（強迫、中傷、名誉棄損、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）

・差別的な言動

・性的な言動

・従業員個人への攻撃、要求

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合は、お取引の実施やカスタマーサービス他当社サービスの一部または全部を停止し、お取引をお断りさせていただく場合がございます。さらに当社が悪質と判断した場合には、警察への通報、弁護士と相談の上法的手続き等の対応を致します。

おわりに

多くのお客様におかれましては、上記の様な事案の発生もなく円滑なお取引をいただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、厳正に対応させていただきますので、ご理解ご協力をお願いします。

皆様のご支援ご協力をいただきながらご期待に応えられるよう良好な関係を築いていけるよう努力してまいりますので引き続きよろしく願いいたします。