

カスタマーハラスメント対応方針

株式会社平賀

1. 基本方針

株式会社平賀（以下、当社）は「小売流通の今日を見つめ、明日をデザインする」をミッションに掲げ、小売り流通業を主要顧客とし、一貫した伴走型支援で課題解決を提供、その継続と広がりが、従業員一人ひとりの幸せから、やがて社会全体の幸せに結びつくよう目指しています。また、そのためには従業員一人ひとりが、心身ともに健康で業務に邁進できる環境を整えることが、最高品質のサービスを提供し続けるための基盤であると考えています。

しかしながらその行動の中、主要顧客である取引先様からの要求内容や言動が、社会通念に照らして著しく不相当な場合、当社の従業員の尊厳を傷つけ、心身を害する行為に発展してしまう可能性があります。従業員の安全な就業環境を確保することで、安心して業務に取り組むことができ、取引先様とも更なる信頼を築くことにつながると考え、当社は「カスタマーハラスメント対応方針」を定めました。

2. 定義

当社は、下記を例とした社会通念に照らして著しく不相当な不当な要求や行き過ぎた行為をカスタマーハラスメントと定義しています。

①取引先様からの言動の内容、または手段や態様が社会通念上許容範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

②従業員個人に対する電話や SNS 等への誹謗中傷、プライバシー侵害、個人情報の開示要求又は公開する行為

3. 対応

当社は、従業員を守ることを重要な責務と考えため、取引先様によるカスタマーハラスメントを容認しません。従業員はカスタマーハラスメントを受けた場合、又はそのおそれがある場合には、速やかに社内相談窓口または通報窓口に報告してください。事実確認のうえ、組織として適切に対応し、必要に応じて対応の中止、取引の見直し、弁護士等への相談その他必要な措置を講じます。

4. お願い

当社は、取引先様との信頼関係を大切に、より良いサービスの提供に努めてまいります。

そのためにも、すべての取引先様におかれましては、従業員へのご理解とご協力をお願い申し上げます。