

スズケングループカスタマーハラスメント基本方針

1. はじめに

私たちスズケングループは、健康に関わる様々な領域で新しい価値を創造し、すべての人々の笑顔を応援するベストパートナーを目指しております。

私たちは、お客様からいただく貴重なご意見やご要望など、多くのお客様の声を日々の活動に活かす「お客様さまに学ぶ」という考え方を大切にしております。

お客様の声を真摯にお聞きする一方で、従業員等の就業環境を適正に保ち、いきいきと安心して働くことができる職場環境を整えることも重要な責務と位置づけ、「カスタマーハラスメント基本方針」を作成しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、お客様からのクレーム・言動のうち、内容の妥当性に照らし、社会通念上不相当なものであって、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と定義します。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

- ・身体的暴行、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動、差別的な言動、性的な言動
- ・正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪や土下座の要求
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる、要求する）
- ・許可なく当社グループ関連施設を訪問、また施設内に立ち入る行為
- ・許可なく録音、および従業員や当社グループ関連施設を撮影する行為
- ・従業員の個人情報などの SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）

上記のカスタマーハラスメント行為は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

4. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお得意さま対応をお断りさせていただく場合があります。

悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

5. カスタマーハラスメントに対する主な取り組み

カスタマーハラスメントが発生した場合に、適切で迅速な対応ができるよう、社内にサポート窓口を構築しております。

また、従業員にカスタマーハラスメント対応手引きを整備し、教育を実施しております。

6. お得意さまへのお願い

スズケングループは、今後も引き続きお客様の信頼や期待に応えられるよう、より良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

しかしながら万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、本方針に則って対応いたしますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上