山形丸魚グループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

株式会社山形丸魚
管理本部長 尾形潤一

山形丸魚グループは、心豊かな食の実現を通じて当社に関わるすべての人たちの幸福を追求すると共に社会への貢献することを経営理念に掲げております。

経営理念を実現するためには、今後もより質の高いお客さまサービスを提供するとともに、すべての役職員が安心して働くことのできる環境が必要であるとの考えから、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

お客さまからのご理解とご協力を賜りたく、よろしくお願い申しあげます。

記

１． カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見、ご要望のうち、その要求内容に妥当性がなく、または妥当性に照らして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、当社業務または役職員の就業環境が害されるものと定義します。

２． 判断基準

お客さま等からの言動がカスタマーハラスメントに該当するかどうかは次の２点で判断します。

（１） お客さまからの要求内容に妥当性があるか
（２） 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

３． 該当する行為（主な事例）

（１） 要求内容に妥当性がない場合の例
① 提供する商品・サービスに瑕疵または過失が認められない
② 要求内容が提供する商品・サービスの内容と関係がない

（２） 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相当な言動等の例
① 身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
② 威圧的な言動、土下座の要求
③ 役職員個人への攻撃、要求、ストーカー行為

４． 当社の対応

（１） お客さまの言動がカスタマーハラスメントに該当するかを慎重に判断いたします。
（２） カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、お客さま対応をお断りする場合がございます。
（３） 悪質なカスタマーハラスメントと判断した場合は、職員の安全確保のため、 警察・顧問弁護士等と連携し、適切に対応いたします。

以 上