

伊予鉄商事カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は、「安全で良質なサービス・商品を提供し、地域とともに歩み、ともに発展します。」という経営理念の下、お客様に安心と満足をお届けできるよう、日々サービスの向上に努めています。また、お客様からお寄せいただくご意見やご要望は、サービスの改善や品質向上につながる貴重な機会であると考え、お客様の声に真摯に耳を傾け、誠実な対応を心掛けています。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

伊予鉄商事で働く従業員一人ひとりが、安心して働くことができる就業環境を確保することが、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、「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。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針等を踏まえ、お客様等の言動のうち、業務の性質等に照らして当該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、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものとします。なお、ここでいう「お客様等」には、商品・サービスをご利用される方に加え、そのご家族、および店舗・施設の利用や運営を含む事業活動に関連して接点のある方が含まれます。また、対面に限らず、電話やSNS等インターネット上での行為も対象となります。

【対象となる行為】

※以下に示しますが、あくまでも例示であり、この限りではありません。

- ・暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・威嚇、脅迫、暴力行為
- ・長時間にわたる拘束や執拗な要求
- ・土下座等の過度な謝罪の要求
- ・正当な理由のない過剰な要求
- ・差別的・性的な言動
- ・SNS等による誹謗中傷や個人情報の公開

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・ 問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、カスタマーハラスメントと判断した場合は従業員を守るため、毅然とした対応を行い、お客様対応等をお断りさせていただく場合がございます。
- ・ 妥当性を欠く内容の要求が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等、然るべき機関に相談の上、適切に対処いたします。

お客様へのお願い

伊予鉄商事は、お客様からの安心、満足、信頼を得られる商品・サービスを提供すべく、全ての従業員が最大の努力を重ねてまいります。

カスタマーハラスメントへの取組みにつきましても、法令遵守のもと、適切に取り組んでまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。