

丸高グループカスタマーハラスメント対応ガイドライン

丸高グループでは、グループ各社の行動規範において、取引先等の顧客や消費者（以下、「顧客等」といいます）に対して責任をもって対応することを第一義と考えています。また顧客等からのご意見が、顧客等を理解し、さらには商品・サービス・事業活動を改善させる上で貴重なものと捉え、敬意と誠意をもってご要望や問合せに対応いたします。一方、グループ各社に勤める従業員・役員、およびグループの業務に従事する企業の従業員等（以下、「従業員等」といいます）が、顧客等からの社会通念上の範囲を超えた要求や言動、著しい迷惑行為（以下、「カスタマーハラスメント」といいます）により、従業員の人権や健全な就業環境を害されるものであると判断した際は、毅然と行動し組織的に対応をさせていただきます。本ガイドラインは、従業員等を「カスタマーハラスメントの被害から守ること」および「カスタマーハラスメントの加害者とならないこと」を目的に定めています。カスハラ認定はグループ各社の所長が行いグループにて情報を共有します。

【基本方針】 本ガイドラインは以下を基本方針としています。

- ・ 何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。
- ・ 顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

「著しい迷惑行為」への対応について

従業員の心身の安全や健康は、「顧客満足の最大化」を図るために重要です。丸高グループでは多くのお客様の期待にお応えし、より良いサービスや商品を提供するためにも従業員の人権を尊重し、ハラスメント行為から従業員を守ることが重要と捉えています。そのため、丸高グループでは下記に示す「著しい迷惑行為」「従業員の就業環境が害されるもの」があった場合、当該顧客等に対するサービスの提供や、対応をお断りします。

「著しい迷惑行為」とは下記のいずれかに該当する行為と考え、時には、社外の専門家や官憲への通報、判断を仰ぎます。

- (1) 身体的、精神的な攻撃行為 ※例: 暴行(胸ぐらをつかむ等)、脅迫(殺すぞ等の言葉)、傷害・威嚇・強要・名誉毀損・中傷・侮辱等の威圧的な言動、差別的発言、丸高グループ業務の妨害、不退去 他
 - (2) 不当な行為 申出の内容、又は行為の手段・態様が社会通念上相当であると認められないもの
- ①無理・高価な代替品要求 ②従業員への人事の要求 ③誠意を見せろ等の非具体的要求 ④謝罪文強要

「申出の内容が相当と認められない場合の例」

ア) 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が明らかに認められない場合

イ) 申出の内容・丸高グループ商品・サービスの内容とは関係がない場合や原状復帰の解釈広大

「行為の手段態様が社会通念上相当と認められない場合の例」

- ・ 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、SNS での誹謗中傷、著しい営業時間外対応
 - ・ 威圧的な言動・土下座の要求、〇時に来い、継続的(繰り返し)、執拗(しつこい)言動やメール・電話等
 - ・ 拘束的な言動・差別的な言動、上位者との面会要求、「来い」と強要
 - ・ 性的な言動・性的なからかい、身体接触、待ち伏せ、つきまとい
 - ・ 従業員個人への攻撃、要求・無断 pp 撮影、SNS 投稿、氏名や家族を晒す等
- ウ) 顧客都合による長時間の待ち時間や放置状態、契約にない他社例による付帯業務

「丸高グループカスタマーハラスメント対応ガイドライン」は、厚生労働省の「職場におけるハラスメントの防止のために」「東京都カスタマーハラスメント防止条例」にて示された各種指針、考え方を参考に沿い作成していますが、例示でありこれらに限定されるものではありません。

一切の紛争(裁判所の調停手続きを含む)は、大阪簡易裁判所または大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。