

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 制定の目的

大英産業グループは、「元気な街、心豊かな暮らし」の実現を通じて、社会や地域の発展に貢献したいと考えております。この目標を達成するためには、お客様や地域の皆様、関係業者様、従業員など、すべてのステークホルダーとの信頼関係が重要です。

そこで、私たちはカスタマーハラスメントに対する方針を策定し、すべてのお取引においてお客様にご満足いただけるよう、誠実に対応し、より良い商品・サービスを提供してまいります。

2. 該当する行為

令和2年1月「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5）が策定され、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対して、対策を講じることが望ましいと定められました。

（1）該当する行為

当社は厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を基に「妥当性を欠く要求」「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を逸脱する行為」に以下のような行為が該当すると考えています。

「顧客当の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・ 当社の提供する商品、サービスに瑕疵、過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当社の提供する商品、サービスの内容と関係がない場合

「要求を実現するための手段・対応が社会通念上不相当な言動」の例

（要求の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- ・ 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）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的かつ執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の拘束、複数回の拘束）
- ・ 差別的な言動

- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求

※上記の行為は例示であり、類似する行為も該当すると考えます。

(2) 当社の対応

当社は従業員がハラスメント行為の被害者および加害者にならないよう、以下の対応を実施します。

- ・より良い関係構築に努めます
- ・著しい迷惑行為に屈することなく合理的な話し合いを求めます
- ・場合によっては、お取引を中止させていただきます
- ・警察、弁護士等への連絡、通報させていただきます

お客様には、他者を思いやり、敬意を持った言動を心がけていただき、法令を遵守し、ハラスメント行為を避けていただくようお願い申し上げます。

以上