

株式会社フレシード「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、生花祭壇の卸売業、EC販売業、フランチャイズによる飲食店事業を通じて、安全・安心なサービスを提供することを目指しています。お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて日々取り組んでいます。

また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービス改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

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存在します。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、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。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、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、株式会社フレシードにおける「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。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。(例示であり、これらに限られるものではありません)

- 暴力行為
 - 暴言・侮辱・誹謗中傷
 - 威嚇・脅迫
 - 従業員の人格の否定・差別的な発言
 - 土下座の要求
 - 長時間の拘束
 - 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - 合理性を欠く不当・過剰な要求
 - 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
 - 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など
- ※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応(社内)

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、警察・弁護士等との連携を含む体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応(社外)

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合は、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。