

おきでんグループカスタマーハラスメントに対する基本方針

おきでんグループは、地域に生き、共に発展する一体感のある企業グループを目指すべき姿として、お客様やお取引先の皆さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止めながら、日々の業務に取り組んでおります。

こうした中、おきでんグループは、従業員一人ひとりが安心して業務に従事できる職場環境を確保するとともに、お客様やお取引先の皆さまと良好な関係を構築するために、「おきでんグループカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

引き続き、皆さまのご期待に応えていけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に沿って、「お客様や取引先などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の内容の妥当性に照らして、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。

カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例は以下の通りですが、これに限るものではありません。

項目	具体例
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、人格否定、差別的発言 ・従業員の同意の無い写真・映像の撮影等および従業員の個人情報等のSNS・インターネット等への公開
威圧的な言動	・怒声等、必要以上の大声で責め立てる行為
不当・不可能な要求	・返金や損害賠償、慰謝料等に関する過剰・不当な請求 ・理不尽な謝罪要求、土下座の要求 ・従業員個人への攻撃・要求 ・株主・役員などとの特殊な関係性を理由とした特別扱いの要求
継続的・執拗な言動	・同様の要求を執拗に繰り返す行為 ・従業員の言葉遣いや言葉尻を捕らえて執拗に指摘をする行為
拘束的な言動	・電話や対面での長時間拘束 ・施設からの不退去や居座り
性的な嫌がらせ	・卑猥な言動 ・従業員へのつきまとい行為

カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、お客様等へご説明の上、その場の対応を中断、またはお断りさせていただくことがございます。
- ・悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士などと連携し適切に対処いたします。
- ・必要に応じて、お客様等との会話、通話等を録音または記録させていただくことがあります。