

もち吉グループ カスタマーハラスメント基本方針

（はじめに）

私たち「もち吉グループ」は全てのお客様にご満足いただける商品を提供するため、サービスの向上を目指してまいります。お客様のご意見やご指摘には真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。一方で「もち吉」をご利用いただくお客様から、従業員に対するカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為を見受けることがございます。つきましては、従業員の人権や安心して働ける環境を守るため、「もち吉グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することといたしました。

これからもお客様のご期待に応えられるよう努めてまいりますので、ご理解・ご協力いただき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）

お客様（お取引先様を含む）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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。

（カスタマーハラスメントに該当する行為）

- ・暴言・大声・侮辱・差別・誹謗中傷など
- ・威嚇・脅迫、暴力行為・器物損壊、また、土下座の強要など身体的苦痛を伴う言動
- ・長時間拘束や居座り、同じ内容の繰り返しなど、業務に支障を及ぼす行為
- ・過剰な金品の要求や不当な返品・返金の要求・因果関係のない不当な要求など
- ・セクシャルハラスメント行為
- ・過剰な謝罪の要求や従業員の解雇の要求など
- ・従業員のプライバシーを侵害する行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷など

※以上の行為例は例示であり、これらに限られるものではありません。

（社内対応）

カスタマーハラスメント発生時は迅速かつ適切な判断・対応がとれるよう体制を構築し、従業員には対応方法や手順など、必要な教育を行います。

カスタマーハラスメントを受けた従業員の相談対応体制を整備します。

（社外対応）

カスタマーハラスメントに該当する言動が認められた場合は、組織として毅然とした対応を行います。

必要な場合は、商品やサービスの提供をお断りすることがございます。また、悪質なクレームや犯罪行為につきましては警察・弁護士等と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。