

カスタマーハラスメント基本方針

～五千尺宣言～

私達五千尺は経営理念である「一生顧客」に基づき、お客様との末長いお付き合いを追求する会社です。その理念を実現させるため、行動規範となる五千尺スタンダードを掲げています。

カスタマーハラスメントはスタッフの健康や企業の信頼に大きな影響を及ぼす重大な問題と捉え、スタッフが笑顔でお客様活動に従事できるよう、スタッフの安全と尊厳を守ることを目的とし、五千尺に於けるカスタマーハラスメントの基本方針を宣言します。

■カスタマーハラスメントの定義

①お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・当グループの商品・サービスに瑕疵(かし)や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当グループの商品・サービスの内容とは関係がない場合

②要求を実現するための手段・態様(たいよう)が社会通念上不相当なもの例

○要求内容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・名誉毀損・侮辱・暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去・居座り)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・社員個人への攻撃、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

- ・商品の交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求

たとえどんなに遠く離れても、たとえどんなに高くても、私はあなた達を利用したい。

とおっしゃっていただくのが、経営理念「一生顧客」の使命です。

③お客様によるその他迷惑行為

- ・SNS やインターネット上での中傷誹謗行為

■カスタマーハラスメントへの対応

①お客様への対応

カスタマーハラスメントの対象となる行為には、理性的な話し合いによる関係構築を求めますが、悪質であると判断した場合にはご利用をお断りする場合がございます。

②スタッフのための対応

カスタマーハラスメント発生時に備え、各スタッフが迅速に対応できるよう、対処方法の研修を実施します。

カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを定め、社内体制を構築しております。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を社内・社外に設置しております。

より適切な対応のため、地元警察署、弁護士と連携いたします。

■お客様へのお願い

多くのお客様は上記事項を遵守して頂いており、五千尺スタンダードのもと、末永いお付き合いを構築してまいります。万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、本基本方針に則り毅然と対応いたします。

今後とも皆様方のご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。

たとえどんなに遠く離れても、たとえどんなに高くても、私はあなた達を利用したい。

とおっしゃっていただくのが、経営理念「一生顧客」の使命です。