

日興リカ株式会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

「カスタマーハラスメントの定義」

厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき以下の通り定義します。

顧客等からのクレーム・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、労働者の就業環境が害されるもの

「カスタマーハラスメントの例」

(1) 「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・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、企業の提供する商品・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・態様が社会通念上不相当な言動」の例

- ・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、監禁）
- ・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）
- ・SNS/インターネットやマスコミなどへの誹謗中傷行為のほめかし
- ・社会通念を超えた原因追及の要求
- ・正当な理由や因果関係のない過度な要求（商品交換・金銭補償など）

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

お客様等からのお申し出に対して真摯に対応し、その問題解決に当たります。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以降の対応を中断、あるいはお断りすることがあります。

また、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動が悪質と判断した場合は、警察への通報および刑事手続き並びに法的措置などを講じ、カスタマーハラスメントに対して、毅然とした態度で対応します。

「カスタマーハラスメントに対する社内対応」

- ・基本方針による企業姿勢の明確化、社員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントに関する正しい知識・意識づけの実施
- ・カスタマーハラスメント発生時の相談・対応体制の整備

2025年4月1日

日興リカ株式会社
代表取締役社長 石井 宏幸