

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ブルボングループでは、お客様の声に真摯に向き合い、「誠実」、「迅速」、「正確」、「謙虚」、「積極性」の対応の五原則に基づき、内容に妥当性のあるお客様からの要求に対し、品質保証第一主義のもと、常に改善に努め、お客様に満足いただける安全・安心な商品・サービスを安定して提供できるよう努めています。

しかしながら、お客様からの不当・悪質なクレーム及び苦情は、商品・サービスや接客態度等に対して不平・不満を訴えるに止まらず、カスタマーハラスメントとして従業員に過度な精神的ストレスを与えるとともに、通常の業務に支障を来す場合もあり、企業や組織に金銭・時間・精神的な苦痛等、多大な損失を招くことを踏まえ、カスタマーハラスメントから従業員を守り、会社として毅然とした対応を取るものとします。

カスタマーハラスメント行為を受けた従業員は上司等に相談し、ハラスメント相談窓口、担当部署、必要に応じて弁護士で情報共有、事実確認を行い、対応を協議します。

また、カスタマーハラスメント行為が認められる場合は行為者への申入れ、行為者の所属先への事実確認依頼、被害の原状回復、法的措置等を行います。

【カスタマーハラスメントとは】

顧客等からのクレーム・言動のうち、その要求の内容の妥当性に照らして、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、労働者の就業環境を害されるもの。

具体的な内容

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

1. 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
2. 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
「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
(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)
 - ① 身体的な攻撃…暴行・傷害
 - ② 精神的な攻撃…脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言
 - ③ 威圧的な言動
 - ④ 土下座の要求
 - ⑤ 繰続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
 - ⑥ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
 - ⑦ 差別的な言動
 - ⑧ 性的な言動
 - ⑨ 従業員個人への攻撃、要求
 - ⑩ SNSやインターネット、マスコミなどへの誹謗中傷行為