

お客様各位



三輪山本

株式会社三輪山本 カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

三輪山本は安全で質の高いサービスを提供し、お客さまのご期待に応えるため顧客との信頼関係を構築することを目指しております。

一方で、当社サービスをご利用されるお客さまの一部には、心無い言動により職場環境が害される事案が発生しています。これに対処し、社員・お客様の人権が互いに尊重され、安心して快適な利用環境を確保するため、三輪山本では「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しています。

●カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

「<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>」

の記載を参考に、カスタマーハラスメントを、「お客さま等による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）により、従業員の就業環境を害される恐れのあること」と定義いたします。

お客さま等による言動が、カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、①要求内容に妥当性があるか、②要求を実現するための手段・態様が、社会通念に照らして相当な範囲か、という2点から当社において判断いたします。

【該当する行為】

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- ・ 身体的、精神的な攻撃や威圧的な言動
- ・ 継続的な言動、執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 従業員の人格の否定、差別的な言動、性的な言動
- ・ 従業員への誹謗中傷・つきまとい行為
- ・ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・ 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・ 土下座の要求 等

●カスタマーハラスメントへの対応

当社で働く全社員を守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。