カスタマーハラスメントに対する基本方針

お客様と働く仲間、双方を大切にするために

私たち株式会社栗山米菓は、これまで多くのお客様、お取引先の皆様に支えていただきながら、商品づくりを続けてまいりました。

皆様からいただくご意見やご要望は、商品やサービスをより良くしていくための大切な声です。時には厳しいご指摘をいただくこともありますが、その声に真摯に向き合うことは、企業として大切な責任であると考えています。

一方で、暴言や脅迫、過度な要求、長時間の拘束など、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安心して働く環境を損なう行為については、会社として見過ごすことはできません。

お客様を大切にすることと、働く仲間を守ることは、どちらか一方を選ぶものではありません。

お客様、お取引先の皆様と従業員がお互いに一人の人間として尊重され、誠実に向き合える関係があってこそ、より良い商品やサービスをお届けできると考えています。

そのため当社では、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、従業員が一人で問題を抱え込むことのないよう、組織として対応してまいります。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

株式会社栗山米菓
代表取締役社長 栗山 大河

1．カスタマーハラスメントの考え方

当社では、お客様、お取引先その他当社の事業に関係する方からの言動のうち、その内容や態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

例えば、次のような行為が該当する場合があります。

・暴行、傷害、脅迫、暴言、侮辱、名誉を傷つける言動
・威圧的、継続的又は執拗な言動
・土下座や過度な謝罪の強要
・長時間の拘束、居座り、不退去等
・商品やサービスと関係のない要求
・契約内容や通常のサービス範囲を著しく超える要求
・不当な金銭、商品、補償等の要求
・その他、従業員の人格や尊厳を不当に傷つける行為

なお、**正当なご意見・苦情、商品やサービスの改善を求めるお申出、合理的配慮を求めるお申出については、それだけをもってカスタマーハラスメントとして取り扱うことはありません。**

この考え方は、社内規程「ハラスメント防止規程」で定めたカスタマーハラスメントの定義や、正当な苦情等を区別して扱う考え方に基づいています。

2．カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全を確保したうえで、必要に応じて複数人での対応や担当者の交代を行います。

また、行為の内容や程度に応じて、

・警告
・対応の終了
・退去のお願い
・施設への立入りの制限
・商品・サービスの提供やお取引の制限

等の対応を行う場合があります。

暴行、脅迫その他犯罪に該当する可能性がある場合や、特に悪質な行為については、警察、弁護士その他の関係機関に相談・連携し、適切に対応します。

3．従業員への対応

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対し、状況に応じて、

・相手方との接触回避
・担当者の変更
・勤務上の配慮
・必要に応じた休養や受診の勧奨

等の対応を行います。

また、従業員が一人で問題を抱え込むことのないよう、相談・報告体制を整備するとともに、教育や研修を行い、安心して働くことのできる環境づくりに取り組みます。

4．皆様へのお願い

当社は、これからもお客様やお取引先の皆様の声に真摯に耳を傾け、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

同時に、当社で働く一人ひとりの人格と尊厳を守り、安心して働ける環境を確保することも大切にしてまいります。

お客様、お取引先の皆様と従業員がお互いを尊重し、より良い関係を築いていけるよう、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。