カスタマーハラスメントに対する基本方針

経営理念

地域の人々と共に 発展し続ける

西形商店は、地域の人々のより豊かな暮らしの実現と、会社の礎たる社員一人一人の日々の満足感と人生の充実のために努力し、発展し続ける会社である。

この経営理念のもと、株式会社西形商店は、お客様との信頼関係を大切にし、地域の皆様のより豊かな暮らしに貢献することを目指しています。

お客様からいただくご意見・ご要望は、私たちがより良い商品・サービスを提供していくための大切な声です。私たちは、一つひとつの声に真摯に耳を傾け、誠実かつ丁寧に対応してまいります。

同時に、会社の礎である社員一人ひとりが、安心して働き、日々の仕事に満足感を持ち、人生を充実させていくことも、経営理念を実現するうえで大切なことであると考えています。

そのため、社会通念上相当な範囲を超える要求や、社員の人格・尊厳を傷つける言動、暴力・脅迫・威圧等により、社員の就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして、会社として毅然と対応いたします。

1．基本姿勢

当社は、正当なご意見・ご要望には、誠意をもって適切に対応いたします。

一方で、要求内容またはその実現のための手段・態様が社会通念上不相当であり、社員の就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして、社員一人に対応を委ねることなく、組織として対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当するか否かについては、要求内容の妥当性だけでなく、その手段・態様が相当な範囲であるかを含め、個々の状況を総合的に判断いたします。

2．カスタマーハラスメントに該当する行為

当社では、以下のような行為をカスタマーハラスメントの一例として考えております。

- 暴力、物を投げる、設備・商品等を故意に破損する行為
- 暴言、侮辱、人格を否定する発言、大声、威圧、脅迫等
- 不当または過度な返金・補償、規則に反するサービス等を要求する行為
- 長時間にわたる電話・面談、同一内容を繰り返す等の執拗な行為
- 社員の個人情報や家族に関する情報を不当に要求する行為
- SNS等を利用した社員への誹謗中傷、攻撃等
- 土下座等の不当な謝罪を要求する行為
- 無断撮影・録音等により社員を威圧する行為
- その他、社員の人格・尊厳を著しく傷つけ、就業環境を害する行為

なお、上記はあくまで一例であり、これらに限られるものではありません。

3．事実関係の確認・記録

カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合、当社は、事実関係を正確に把握するため、発生日時・場所、対応者、相手方の発言・行為、要求内容、当社の対応等を確認・記録いたします。

また、必要に応じて、メモ、写真、**録音・録画**、関連書類等による記録・証拠の確保を行う場合があります。

これらの記録および個人情報については、社内規程および関係法令に基づき、適切に管理いたします。

4．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、社員一人に対応を委ねることなく、会社として適切に対応いたします。

必要に応じて、対応者の変更、電話・面談等の対応の中止、来訪の中止や退去のお願い、以後の連絡方法の制限等の措置を講じる場合があります。

また、暴力、脅迫、危険物の持込み、重大な危害を示唆する発言等、社員やお客様の安全に関わる事案については、安全の確保を最優先とし、必要に応じて警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、適切に対応いたします。

5．社員への取り組み

当社は、社員が安心して働くことのできる環境を守ることを重要な責務の一つと考えています。

カスタマーハラスメントが発生した場合には、事実関係の確認・記録、社内での情報共有を行うとともに、必要に応じて担当者の変更や一時的な業務からの離脱等、被害を受けた社員への適切な配慮を行います。

また、社員一人ひとりが適切かつ組織的に対応できるよう、必要な教育・情報共有を行い、カスタマーハラスメントに対応する体制の整備に努めてまいります。

6．地域の皆様へのお願い

西形商店は、地域の皆様とのつながりを大切にし、地域の人々と共に発展し続ける企業でありたいと考えています。

お客様からいただくご意見・ご要望を大切にし、より良い商品・サービスの提供に努めることは、これからも変わりません。

その一方で、社員一人ひとりが安心して働き、日々の仕事に満足感を持ち、人生を充実させることも、地域の皆様により良いサービスをお届けするために欠かすことのできないものです。

お客様と社員が互いの人格と尊厳を尊重し、信頼に基づく良好な関係を築いていくことが、地域社会と西形商店の持続的な発展につながるものと考えております。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

株式会社 西形商店