

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1.基本方針について

当社は京阪グループの一員として、「京阪グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」をふまえ、お客さま、取引先さま、生産者さま（以下、「お客さま等」と言います。）と公正かつ良好な関係を構築しつつ、当社の従業員（以下、「従業員」と言います。）が安心して自身の業務に従事できるよう、本方針を定めます。

本方針は、カスタマーハラスメントと判断される行為があった際の、企業としての基本的姿勢および対応方針を定め、従業員の安全と尊厳を守ることを目的とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、お客さま等からのクレーム・言動のうち、要求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、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

具体例 ※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。

- ・暴行、傷害
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・わいせつな言動、セクシュアルハラスメント行為
- ・盗撮、つきまとい、ストーカー行為
- ・差別的な言動
- ・不合理または過剰なサービスや対応の要求

- ・ 正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪等の要求
- ・ 長時間の電話や居座り、執拗な言動等による時間的・場所的拘束
- ・ 従業員に対する撮影、録音、録画
- ・ SNS やインターネット上での従業員の写真、音声、映像、その他個人情報等の公開、従業員に対する誹謗中傷

3. 当社の基本姿勢

当社は、お客さま等との良好な関係の維持に努めつつ、従業員の心身の健康と職場環境を守るため、以下の方針を基本とします。

- ① お客さま等からの不当な要求、言動に対しては、毅然とした対応を取り、必要に応じてお客様等への対応を中止します。
- ② カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修等を実施するとともに、従業員が報告、相談しやすい体制を整備します。
- ③ 被害にあった従業員に対する迅速かつ適切な支援、ケアを行います。
- ④ 必要に応じて、警察や弁護士等の外部機関とも適切に連携し、悪質または犯罪行為に該当すると判断した場合には、法的措置を含め厳正に対処します。