

カスタマーハラスメント対応方針

はじめに

福助グループは「心とカラダに『福』を。～今日の感動を未来の文化へ～」を企業理念とし、真心を込めたものづくりと最上級の感動を提供することで、お客様をはじめとする全てのステークホルダーに「福」をお届けする企業を目指しております。

その一方で、商品やサービスに関する正当なご意見・ご要望がある中、ごく一部では、不当な要求や従業員に対する暴言など、カスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられます。

これらの行為は、従業員の就業環境を損なうものであり、看過できない問題であると考えております。

福助グループは、従業員一人ひとりの人権と働く環境を守るため、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下のように定義します。

顧客等からのクレーム・言動のうち、その要求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であり、それによって労働者の就業環境が害されるもの

カスタマーハラスメントに該当する行為（例）

以下は例示であり、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（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言 等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、または執拗な言動
- ・差別的、または性的な言動
- ・当社グループ従業員個人に対する攻撃や不当な要求
- ・SNS への従業員個人情報等の投稿、誹謗中傷やその他プライバシー侵害行為
- ・不合理、または過剰なサービスの提供を求める行為
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪等の要求

カスタマーハラスメントへの対応

福助グループでは、従業員を守るため、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為があった場合には、以後の対応をお断りする場合があります。

また、当社グループが特に悪質であると判断した場合には、警察や弁護士等の専門機関に相談のうえ、必要に応じて法的措置を含む厳正な対応を行います。

お客様へのお願い

多くのお客様には日頃より節度あるご意見・ご要望をいただいております。

今後もより良い商品・サービスの提供に努めてまいりますので、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。