

アキレスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針



1. はじめに

当社グループの経営の基本方針は、「『社会との共生』と『顧客起点』を共に重要な価値と位置づけ、持続可能な社会の実現に貢献し、社会全体の幸福度を高めていく」という企業理念を実践し、持続的に企業価値を高めていくことにあり、お客様、お取引先様の要望に真摯に対応し、より満足度の高い製品とサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様、お取引先様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社の製品、サービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様、お取引先様の要求や言動の中には、社会通念に照らして著しく不当であり、従業員の人格を否定し、尊厳を傷つけるものもございます。このような言動は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な製品、サービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

当社グループは、従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様、お取引先様とより良い関係を築くことができると考え、当社グループにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応いたします。

2. 当社グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを「お客様、お取引先様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。ただし、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・正当な理由のない、または不相当な商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求）、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、合理的な範囲を超えた長時間・複数回の電話）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・当社グループや従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、従業員の心身の健康を最優先に考慮することに努めます。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・従業員向けのカスタマーハラスメント相談窓口を設置します。
- ・従業員がお取引先様などに対してカスタマーハラスメント行為を行わないよう研修を行います。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社グループでカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の製品、サービスの提供をお断りする場合があります。
- ・特に悪質なカスタマーハラスメントと判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。