

カスタマーハラスメントに対する行動指針

はじめに

私たちハーバーグループは、Health Aid Beauty Aid（美と健康を助ける）を実現するために、創業以来「無添加主義®」を貫いてきました。今後も無添加主義を守り、人間にも環境にもやさしい商品の開発を進め、「美しさ」「健やかさ」を通じて人々に喜びと幸せを提供していくことを目指しております。

この度、私たちはお客様やビジネスパートナーの皆様と協力し、永続的に社会に貢献する企業として成長し続けるために「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を策定いたしました。

従業員の尊厳を傷つけるような行為に対しては毅然とした対応を行い、従業員が気持ちよくのびやかに働ける環境を提供することにより、お客さまと私たちが、お互いに信頼しあい、よりよい協力関係を築くことができると考えております。

対象となる行為

厚生労働省発表の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』に準じ、以下の通りとします。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、労働者の就業環境が害されるもの。

具体的には以下のようなものが該当しますが、これに限るものではありません。

身体的・精神的な攻撃

- 暴行、傷害
- 誹謗、中傷、名誉を棄損する行為（インターネット、SNS への投稿を含む）
- 侮辱、差別、個人を傷つける行為

威圧的な言動

- 恫喝、罵声、暴言などによる威嚇や脅迫
- SNS やマスコミへの暴露をほのめかす脅し

継続的かつ執拗な言動

- 同様の内容を繰り返す要求
- 合理性のない度重なる電話・来店

拘束的な行動

- 合理性のない長時間の拘束・電話
- 合理性のない業務時間外の拘束（応対要求）
- 合理性のない場所への呼び出し

過剰または不合理な要求

- 合理性のない謝罪の要求
- 優位な立場を利用した暴言、特別扱いの要求
- 当社グループ従業員に関する解雇等の社内罰則の要求
- 合理性のない商品交換、金銭保証、提供していないサービスの提供の要求
- 社会通念上相当な程度を超える過剰なサービス提供の要求

その他ハラスメント行為

- プライバシーを侵害する行為
- セクシャルハラスメント
- その他当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した一切の行為

カスタマーハラスメントへの対応について

【社外対応】

- カスタマーハラスメントに該当すると担当者が判断した場合、対応をお断りさせていただく場合がございます。
- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。
- カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて弁護士、警察、その他必要となる第三者機関へ連絡し、解決を図ることがあります。
- より良い関係の再構築に努めます。

【社内対応】

- カスタマーハラスメントの発生に備え、各社員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- カスタマーハラスメント対応専任チームを設置します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを最優先に努めます。

制定：2025年4月1日
株式会社ハーバー研究所