

カスタマーハラスメント対応方針

1. 基本方針

雪印メグミルクビジネスソリューション株式会社は、お客様との信頼関係を基盤とし、多様な人材の活躍と活力ある職場の実現を通じて、持続可能な社会の発展に貢献することを目指しています。

その一環として、従業員が安心して働き、質の高いサービスを提供できるよう、カスタマーハラスメントへの適切な対応に取り組めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省による「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。

お客様からの苦情や言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上不適切であり、それによって従業員の就業環境が害されるもの。

＜該当する行為＞

- ・ 商品やサービスの提供範囲を超えた不当な要求
- ・ 声を荒げ、威圧的な態度で従業員に対応を迫るなどの威圧的な言動
- ・ 人種、性別、年齢、見た目や職業に関する差別的・侮辱的な発言
- ・ 従業員を嘲笑し、名誉を傷つける発言や態度を取る
- ・ 机を叩く、従業員に接触するなどの身体的威圧行為
- ・ 対応時間を大幅に超えて長時間拘束する
- ・ 同じ内容の要求を執拗に繰り返し、正常な業務遂行を妨げる
- ・ 従業員の自宅や個人電話への連絡を執拗に行うなどの行為

上記は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

3. 対応方針

(1) 従業員の安全確保

カスタマーハラスメントを受けた際、従業員が直ちに安全を確保できるよう、適切な措置を講じます。必要に応じて、コンプライアンスや法務に係る専門部門、顧問弁護士や警察等の外部機関と連携します。

(2) お客様への説明とお願い

不適切な言動や要求に対しては、冷静かつ丁寧に対応するとともに、適切な行動をお願いする旨を明確に伝えます。

(3) 再発防止と啓発活動

従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する教育やトレーニングを定期的

に実施し、対応スキルを向上させます。また、お客様に対しても、ここに掲げた当社の方針をホームページなどで周知し、適切なコミュニケーションを促進します。

4. お客様へのお願い

当社では、お客様との良好な関係を大切にしています。

そのため、従業員が安心してお客様対応を行える環境の維持に向けて、以下のご理解とご協力をお願い申し上げます。

- (1) 従業員に対して、適切で人権と人格を尊重した態度でのご対応をお願いいたします。
- (2) 不適切な行為が確認された場合、対応を制限または中止させていただく場合がございますので、ご了承ください。

5. 法的措置の検討

カスタマーハラスメントが著しく悪質であり、従業員の安全や権利を脅かす場合、法的措置を含めて対応の検討を行います。

2025 年 4 月