

## 松屋製粉株式会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

松屋製粉株式会社

代表取締役社長 松尾俊治

### 1. はじめに

当社は、「すぐれた想像力と技術力を通じて顧客に価値を提供し、お客様や地域・社会に信頼される会社として持続的に成長します。」という基本理念のもと、お客様のご要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービス改善・品質向上において大変貴重な機会と考えております。

一方で、ご要望の中には、対応する従業員に対して不適切な言動や過度な要求が行われる場合もあります。こうした行為は、従業員の心身に負担を与えるだけでなく、安全で円滑なサービス提供に支障をきたすおそれがあります。

従業員が安全かつ安心して業務に取り組める環境を確保することで、より良いお客様対応の実現にもつながると考え、厚生労働省の指針等を踏まえ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

### 2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様等からのクレーム・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」と定義します。

以下は具体例であり、これらに限るものではありません。

#### (1) 「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」

- ・当社の提供する商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、会社の商品やサービスの内容とは関係がない場合

#### (2) 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- ・正当な理由のない過剰な要求（金銭補償、土下座の強要、製品の過剰な無償提供要求）
- ・長時間にわたる拘束（繰り返される電話やメールによる執拗な要求）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・その他、従業員の尊厳や健康を著しく損なう行為
- ・

### **3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）**

- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアを最優先に行います。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法の研修を実施します。
- ・社内に相談窓口を設け、相談した従業員のプライバシーを尊重しながら、必要に応じて警察・弁護士などの外部専門機関とも連携できる体制を整えます。

### **4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）**

当社は、お客様との建設的な対話を通じて問題解決を図ることを基本としています。しかしながら、社会通念上相当な範囲を超える言動など、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、やむを得ず対応を中止し、以降のご利用やお取引を見合わせる場合があります。また、特に悪質な行為が確認された場合には、関係機関と連携し、必要に応じて法的な手段を含めた適切な対応を検討します。