

カスタマーハラスメント対応ポリシー

1. 基本方針

株式会社越山酒販（以下「当社」）は、酒類・食料品等の小売・卸売事業を通じて、お客様及びお取引先様との信頼関係を大切にし、日々の業務に取り組んでおります。

当社は、商品やサービスに関するご意見・ご要望・ご指摘について、真摯に受け止め、商品・サービス品質の向上に努めてまいります。

一方で、業務の過程において、お客様やお取引先様から、暴言や過度な要求など、従業員に大きな負担となる言動を受ける事例も確認されています。

当社は、従業員の人権・安全を守りつつ、健全な取引関係を維持するため、本「カスタマーハラスメント対応ポリシー」を定め、適切に対応してまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

本ポリシーにおいてカスタマーハラスメントとは、お客様またはお取引先様から、当社または当社の委託先企業における従業員等（以下「従業員等」）に対して行われる言動のうち、その内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものであって、従業員等の就業環境を害されるおそれのある行為をいいます。

なお、本ポリシーは、商品・サービスに関する正当なご意見、ご要望を排除するものではありません。

カスタマーハラスメントに該当するか否かは、言動の内容、態様、頻度及び経緯等を踏まえ、個別に判断いたします。

【該当し得る行為の例】

以下は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃を伴う行為
- ・暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言、侮辱的な表現（SNS やインターネット上での表現を含む）
- ・大声での叱責、長時間にわたる電話や対面での拘束、執拗なクレーム
- ・差別的な発言や行動、性的な発言や行動
- ・従業員等個人への攻撃や要求
- ・過度な謝罪や対応を求める行為
- ・事故やトラブルの発生に際し、合理的な手続を経ずに、金銭の支払いを一方的に求める行為

- ・要求内容の妥当性に照らして相当性を欠く修理・交換・補償等を求める行為
- ・当社の業務体制等に照らし、合理性を欠く対応を一方的に求める行為
- ・正当な理由なく、執拗に取引条件の変更や業務外対応を求める行為
- ・事案の内容や経緯に照らし、過度な制裁的措置（出入り禁止等）を求める行為

※上記の定義及び考え方は、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいています。

3. 当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、従業員等の安全及び就業環境を守る観点から、組織として適切に対応いたします。

事案の内容や経緯に応じて、複数名での対応、管理者による対応、書面や電子メールによる対応への切替えその他対応方法の見直し等を行うことがあります。

また、悪質または継続的な場合には、対応または取引の中止、外部の専門機関への相談、刑事告訴、民事訴訟を含む法的措置を講じることがあります。

4. 従業員等への取り組み

当社は、従業員等が安心して業務に従事できるよう、以下の取り組みを行います。

- ・カスタマーハラスメントへの対応ルールの整備及び周知
- ・カスタマーハラスメントに関する教育・啓発
- ・従業員が相談しやすい相談体制の整備

5. お客様・お取引先様へのお願い

当社は、今後もお客様及びお取引先様との良好な信頼関係を大切にまいります。

一方で、従業員の安全や尊厳を損なうおそれのある言動があった場合には、やむを得ず対応方法の見直しや対応の制限を行う場合があります。

本ポリシーの趣旨につき、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上