

石光商事グループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

石光商事グループは、経営理念である「ともに考え、ともに働き、ともに栄えよう」を踏まえ、人権尊重責任を果たしていくために「石光商事グループ人権方針」を策定しております。この人権方針に基づき、当社グループの従業員がお客様や取引先様と健全で良好な関係を構築すべく、お客様や取引先様と従業員の人権がお互いに尊重され、商品の品質やサービス向上に取り組めるよう、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しましたのでお知らせいたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社グループはカスタマーハラスメントをお客様や御取引先様からの要求・言動のうち、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・態様により当社グループ従業員の就業環境が害されるおそれのあるもの」と定義致しました。

2. カスタマーハラスメントに該当する具体的行為例

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、暴言、威嚇、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱など）
- ・威圧的な言動、土下座の要求、特別扱いの要求
- ・継続的な言動・要求、執拗な言動・要求、虚偽の事実に基づく要求や正当な理由のない要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人へのつきまとい、攻撃、要求やいやがらせ
- ・SNS やインターネット上の投稿、誹謗中傷

上記の定義および具体的行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しております。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません

3. カスタマーハラスメントへの対応

お客様や御取引先様の行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員を守る為毅然とした対応を取り、且つ組織的に対応いたします。また、行為が悪質と判断した場合には、警察や弁護士などと連携し、法的措置も含め厳正に対処いたします。

石光商事グループ人権方針

https://www.ishimitsu.co.jp/pdf/company/human-rights-policy_ja.pdf

以上