株式会社ぽぷら　カスタマーハラスメントに対する基本方針

私達は地域の方々と共に、幸せや愛が感じられる生活を送れる社会、100 年続く企業を目指し、成長したいと考えています。当社を利用される方々や、地域の方々からの希望をいち早く聞き取り、実現する。そうすることで地域の方々の健康や、より豊かな生活に寄与できると考えています。全ての職員の創意を汲み取り、民主的経営を行い続ける事で 100 年は続く会社を目指し、みんなに愛される企業に成長していきたいと思います。

当社の職員は、これらの理念、方針に基づき、お客様や地域社会から信頼される商品・サービスを提供できるよう、日々の業務に取り組んでおります。しかしながら昨今、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられ、職員の尊厳が傷つけられる事案や他のお客様へのサービス提供に支障が生じる事案が発生しております。

株式会社ぽぷらは、これらの行為から従業員を守り、心身ともに健康で安心して働ける職場環境を確保してお客様に質の高い商品・サービスを提供し続けられるよう、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

１．カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、当社で働く職員の就業環境が害されるおそれがあるもの

２．対象となる行為の例

・　〇身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
・　〇要求の過度な繰り返し、執拗な言動
・　〇拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・　〇過度な謝罪要求（土下座の強要など）
・　〇差別的な言動、性的な言動
・　〇職員個人への攻撃や要求
・　〇職員の個人情報等のＳＮＳ／インターネットへの投稿（写真、映像、音声の公開）
・　〇不合理または過剰なサービスの提供の要求
・　〇正当な理由のない商品交換や金銭の要求

＊上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

３．カスタマーハラスメントへの対応姿勢

株式会社ぽぷらは、当社で働く職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客様への商品・サービスの提供をお断りさせていただきます。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。