

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定

ちふれホールディングス株式会社（本社：埼玉県川越市、代表取締役社長：片岡 方和）は、この度、ちふれグループの「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、公開いたしました。

<https://www.chifuregrp.co.jp/csr/customer-harassment.html>

ちふれグループは、経営理念である「ちふれグループ基本理念」に基づき、お客様から賜る貴重なご意見に真摯に耳を傾け、お客様一人ひとりに満足していただける商品・サービスの提供に努めております。しかしながら、近年、お客様から理不尽な要求をされる、不当な行為を強要されるなどのカスタマーハラスメントが社会問題となる中、お客様と常に良好な関係性を構築・維持するためには、従業員の心身ともに安心できる職場環境を確保することが重要と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

■ちふれグループにおけるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを次のとおり定義いたします。

顧客等からのクレーム・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・態様により従業員の就業環境が害されるもの。

<対象となる行為の例>

- ・暴言・大声・人格否定や差別的な発言
- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、脅迫、名誉棄損、侮辱等）や威圧的言動
- ・不当・過剰な要求
- ・商品や店頭備品等の器物破損
- ・業務に支障が及ぶ行為（長時間拘束・繰り返しの電話）
- ・土下座の要求
- ・性的な言動、ストーカー行為
- ・SNS／インターネット上での誹謗中傷
- ・従業員個人への攻撃、要求、プライバシー侵害

※カスタマーハラスメントは上記に限られるものではありません。

■ちふれグループにおけるカスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、すぐにおやめいただく（対応できない）旨をお伝えさせていただきます。悪質な迷惑行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し、刑事手続きや法的措置を含む、厳正な対応を取らせていただきます。

■ちふれグループにおける取り組み

- ・本方針による企業姿勢の明確化とグループ内への周知及び啓発。
- ・カスタマーハラスメントへの対応のため、マニュアルを作成し、運用。
- ・マニュアルに基づく、カスタマーハラスメントの知識、対処法についての教育実施。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員に対する安全確保、また心身のケアを最優先とした適切な対応。

ちふれグループは引き続き、お客様にご満足いただける商品・サービスを提供できるよう努めてまいります。健全なお客様対応のため、法令順守のもとカスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。