

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社大津屋は、社是である「なくてはならない店をモットーとし、お客様に誠心誠意つくす」のもと、お客様・お取引先様との信頼関係を大切にし、日々の業務に誠実に取り組んでおります。

弊社は、お客様・お取引先様からいただくご意見やご要望を、商品・サービスの品質向上や業務改善につながる大切な声として真摯に受け止めてまいります。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や、従業員の尊厳・安全を害する言動については、従業員の就業環境を守る観点から、カスタマーハラスメントに該当するものとして、組織として適切に対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

なお、以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・暴言、侮辱、人格を否定する発言、差別的発言
- ・大声での威圧、脅迫、土下座等の強要
- ・長時間にわたる電話、居座り、繰り返しの連絡
- ・正当な理由のない返品、交換、値引き、金銭補償等の要求
- ・従業員個人への過度な要求、謝罪要求、私的連絡先の要求
- ・SNS 等への投稿をほのめかした不当な要求
- ・会社または従業員の信用を傷つける言動
- ・業務に関係のない要求、または対応範囲を超える要求
- ・取引上の立場を利用した過度または一方的な要求
- ・業務時間外や休日における執拗な連絡

なお、すべてのご意見・ご要望・苦情がカスタマーハラスメントに該当するものではありません。弊社は、正当なご意見等については誠実に受け止め、必要な改善に努めてまいります。

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と判断される言動が確認された場合、従業員を守るため、対応者の変更、複数名での対応、書面での対応、対応の中止等を行う場合があります。

また、悪質性が高いと判断される場合には、警察・弁護士等の外部機関へ相談し、適切に対応いたします。

弊社では、正確な事実確認、トラブル防止、従業員保護のため、必要に応じて電話内容の録音、メール・FAX・チャット等の送受信履歴、訪問時・来社時の対応内容等を記録する場合があります。これらの記録は、利用目的の範囲内で適切に管理いたします。

弊社従業員の対応について

弊社は、お客様・お取引先様からのカスタマーハラスメントを防止するだけでなく、弊社従業員がお取引先様に対して、社会通念上相当な範囲を超える言動や不当な要求を行うことがないように、社内教育および適切な指導を行ってまいります。

商社として、お客様、仕入先様、メーカー様、協力会社様など、すべてのお取引先様との関係を尊重し、健全で良好な取引関係の維持に努めます。

お客様・お取引先様へのお願い

弊社は、今後もお客様・お取引先様との信頼関係を大切にし、誠実な対応に努めてまいります。

従業員が安心して業務に従事できる環境を守るとともに、健全で円滑な取引関係を維持するため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。