

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

ルックグループは、「お客さま第一主義」のもと、新しいライフスタイルや価値の創造を通し、生活文化の向上に貢献するとともに、お客さまをはじめ、私たちが支えてくださる全てのステークホルダーの皆さまのご期待に応え、豊かな生活の向上を実現することを基本方針としております。

その実現のためには、従業員の心身の健康を守り、安心して働ける就業環境を確保することが不可欠と考えております。

私たちは、ルックグループの人権方針に基づき、自らの事業活動において影響を受けるすべての人々の人権を尊重し、お客さまの信頼や期待に応えていくため、万が一お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動があった場合の基本方針を定めました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・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とします。

【対象となる行為】

以下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。

(要求の内容が妥当性を欠くもの)

- ・提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ・要求の内容が提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの

(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)

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・威圧的言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居眠り、監禁)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応

【社内対応】

- ・カスタマーハラスメントに対する基本方針の周知および研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置します。
- ・より適切な対応の為、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

【社外対応】

- ・合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントと当社において判断した際は、お取引や対応をお断りする場合があります。

■お客さまへのお願い

今後も引き続き、お客さまとのより良好な関係を築いていけるよう努めてまいりますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。