

株式会社ベジリード「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

株式会社ベジリードは、「安全で信頼される青果物の提供を通じて、社会に貢献する」という基本理念のもと、お客様との信頼関係を大切にし、誠実かつ丁寧な対応を心がけています。お客様からのご意見・ご要望は、当社の業務改善や品質向上のための貴重なフィードバックであり、真摯に受け止める姿勢を重視しています。

しかしながら、一部のお客様による過剰な要求や暴言・威嚇等の言動は、従業員の尊厳を傷つけ、心身の負担となり、業務に支障をきたす場合があります。

こうした社会的に著しく不当な行為は、従業員の安全・安心な就業環境を損なうだけでなく、企業としての適切なサービス提供にも悪影響を及ぼします。

従業員が安心して業務に専念できる職場環境を整備することは、お客様へのより良い対応にもつながるものと考え、当社では以下の通り「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、組織的に対応を進めてまいります。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを下記定義とします。

「お客様等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」

具体的には、以下のような行為が該当します（例示であり、これらに限られません）

- ・暴力行為、暴言・侮辱・誹謗中傷、威嚇・脅迫、差別的・人格否定的な発言
- ・土下座等の過剰な謝罪要求、長時間の拘束や執拗な要求、社会通念を逸脱した過剰な対応要求
- ・不当・過剰な損害賠償請求、SNS等での名誉棄損や風評の拡散
- ・セクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他のハラスメント行為やつきまとい行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・従業員がカスタマーハラスメントを受けた際は、速やかに事実確認と心理的ケアを実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法についての理解を深めるため、従業員に対して、カスタマーハラスメント対策マニュアルの周知徹底します。
- ・社内、社外相談窓口を設置し、必要に応じて弁護士・警察・外部支援機関と連携します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・問題のある行為が確認された場合、冷静かつ誠意をもって対話に努めますが、カスタマーハラスメントと判断した際には、対応の打ち切りや、今後のサービス提供の停止を含む措置をとる場合があります。
- ・悪質と認められるケースでは、警察通報・法的措置など毅然と対応します。