

はじめに

株式会社スマックは、顧客満足向上のためには、お客様や社会に寄り添いながら、当社で働く社員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を確保する必要があると考えております。社員・お客様の人権が互いに尊重される職場環境を確保するため「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しています。

カスタマーハラスメントに対する方針

私たちは、企業理念である「ペットの笑顔のそばに」を使命とし、いつもお客様に寄り添い、お客様の期待に応える製品の提供を目指します。そのため、お客様のご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合います。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、社員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

顧客または第三者からの

- (1) 優越的な立場を利用した言動であり、
- (2) 不法行為、不当行為、不当要求により、
- (3) 社員の就業環境が害されること。

以上を満たす行為をカスタマーハラスメントと判断します。

対象となる行為例

暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷などの恐怖を感じさせる言動

過剰な要求（主張自体に理由はあるものの量や質的に過剰である要求）

業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）

社員を欺く行為（社員に嘘の情報を伝える行為）

会社・社員の信用を棄損させる行為（虚偽の事実をあげて社会的に信用を貶める行為）

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

カスタマーハラスメントへの対応

当社は働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合、毅然とした対応を行い、お客様対応を終了します。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談し厳正に対処いたします。