M&O ホールディングスグループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

M&O ホールディングスグループは、「グループ理念」に基づき、お客様に、より一層の価値ある商品・情報・サービスを提供し、顧客満足度の向上に努めるとともに、社員一人ひとりが仕事を通じて成長し、心豊かで充実した人生を実現できるグループを目指しています。

その実現のためには、当グループで働くすべての社員の人格と人権が尊重され、安心して働くことのできる職場環境を確保することが重要であると考えています。

こうした考えのもと、当グループで働く社員をカスタマーハラスメントから守り、お客様との健全で良好な関係を維持・発展させるため、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当グループでは、お客様、お取引先その他当グループの事業に関係を有する方からの言動のうち、その内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、社員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

なお、お客様等から寄せられる正当なご意見、ご要望、ご指摘等は、商品・情報・サービスの改善や品質向上につながる大切な機会であると認識しており、これらをカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下のような行為をカスタマーハラスメントに該当する行為と考えます。

- 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- 威圧的な言動や、土下座の要求
- 継続的、執拗な言動や要求
- 不退去、居座り、監禁などの拘束的な言動
- 差別的な言動、性的な言動
- 社員個人への攻撃、要求
- 社員の個人情報等を SNS やインターネット上に投稿・公開する行為、またはその旨を示唆する行為
- 商品・サービス等と関係のない要求や、社会通念上過剰と認められる要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪等の要求
- その他、社員の就業環境を害するなど、社会通念上許容される範囲を超える言動

※なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

当グループは、お客様等からのご意見やご要望に対して、これまでどおり誠実かつ適切に対応してまいります。

一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、社員を守るため、組織として毅然とした対応を行い、必要に応じて対応を中止させていただくことがあります。

また、特に悪質な行為や犯罪行為に該当する可能性がある場合には、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、適切に対処します。

4. 社員への対応・社内体制

当グループは、カスタマーハラスメントに対して適切に対応するため、以下の取り組みを行います。

- カスタマーハラスメントに関する基本方針および対応方針の社員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口・相談体制の整備
- カスタマーハラスメント発生時の対応方法・手順の整備
- 社員に対する教育・研修の実施
- カスタマーハラスメントを受けた社員への適切な配慮および支援
- 必要に応じた警察、弁護士等の外部専門機関との連携
- カスタマーハラスメントの発生防止および再発防止に向けた取り組み

当グループは、今後もお客様、お取引先をはじめとする皆様との信頼関係を大切にしながら、社員が安心して働くことのできる職場環境の確保に努めてまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

※なお、本方針は、M&O ホールディングスグループ共通の方針として、M&O ホールディングス株式会社を含むグループ各社に適用します。

M&O ホールディングス株式会社
代表取締役社長　大高　昭