

クーリエ株式会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は「笑顔がつなぐ、豊かな時間。」を基本理念としたマルシェを主とした地域巻き込み型のイベントの企画・運営と、デリバリーサービスを行っています。当社の事業活動の中で、お客様からいただくご意見・ご要望は、当社サービスの改善・品質向上において非常に重要な情報であり、真摯に受け止めています。一方で、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員に対する暴言、脅迫、暴力、過剰な要求など、従業員の尊厳を傷つける行為が含まれる場合があります。こうした行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全なサービス提供にも影響を及ぼす重大な問題です。従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組める環境を整え、結果としてお客様との関係をより良好に維持することを目的として、本方針を定めます。

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。