

株式会社 ハピオ カスタマーハラスメント基本方針

私たち、株式会社 ハピオは、組合員や利用者の生活向上と地域社会の発展を目指し、商品やサービスの提供を行うだけでなく、各事業所内の安全と快適さも確保することが求められます。不適切な発言や乱暴な行為、過度な要求などのハラスメント行為は、従業員や利用者にとって不快であり、決して許されるものではありません。健全な事業運営には、従業員を守ることが企業として重要であると考えます。このことから、株式会社 ハピオ カスタマーハラスメント基本方針を策定いたします。

1. 基本方針

株式会社 ハピオは、お客様からいただくご意見・ご要望は、真摯に対応して参ります。しかし、不適切な発言や乱暴な行為、著しい迷惑行為に対しては、従業員を傷つける行為と捉え、社員の名誉・人権・安全を守るために、毅然とした対応を行い、場合によっては対応をお断りいたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

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。

- (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- (2) 精神的な攻撃（暴言、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、人格否定）
- (3) 威圧的な言動（声をあらげる、物をたたく、物を蹴る）
- (4) 土下座の強要
- (5) 繰り返しの執拗な言動
- (6) 拘束的な行動（居座り、監禁）
- (7) 差別的な言動
- (8) 性的な言動
- (9) 個人攻撃（従業員へのストーカー行為）
- (10) SNS での誹謗中傷（個人、店舗）
- (11) 要求の内容が妥当性を欠く言動
- (12) 商品・サービスに対する過度なクレーム（消費期限内の商品に対する腐敗の主張、使用済商品の返品要求、給油や洗車方法の過度な要求、いいがかり、制度上対応できないことの要求）
- (13) 商品・サービスと無関係な要求（従業員の個人情報、勤務時間情報の要求、特定の従業員の解雇要求）

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントへの対応において、以下の事に取り組みます。

- (1) 本方針による企業姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- (2) 店内におけるお客様への周知・啓発活動（未然に防止するため）
- (3) 発生した際は、速やかに責任者へ報告する。

以上