

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ロイヤルグループでは、「常にお客様の視点に立ち、お客様の声に誠実に向き合う」こと、および「一人ひとりが個人としてお互いを尊重する」ことを『ロイヤルグループ行動基準』として明示し、私たち一人ひとりが、日々の業務の中でその実践に努めております。

他方で、ロイヤルグループでは、すべての人材は付加価値を生む源泉であると捉えており、すべての従業員が安心して働き、成長できる環境を構築することが、グループ全体の付加価値をさらに高め、より多くのお客様へより良いサービスを提供できる機会を作るものと考えております。

そのため、お客様からの苦情や言動が、“当該苦情や言動の要求内容の妥当性に照らし、当該要求を実現する為の手段・態様が社会通念上不相当な場合や、当該手段・態様に拠り従業員の就業環境が害される”（2022年2月厚生労働省発行「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より）恐れがある場合は、これをカスタマーハラスメントと定義し、毅然とした態度で対応します。

■ ロイヤルグループの考えるカスタマーハラスメントの具体的行為

- ・お客様による、暴力行為
- ・お客様による、暴言や威嚇・脅迫行為、差別的言動等の精神的な攻撃
- ・お客様による、合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ・お客様による、正当な理由のない過剰または不合理な要求（商品交換、金銭補償、謝罪の要求等を含みます）、理不尽な繰り返し行為
- ・お客様による、その他ハラスメント行為（セクシャルハラスメントなど）
- ・お客様による、従業員への誹謗中傷
- ・お客様による、SNSやインターネット上での、従業員の個人情報の投稿および、会社や従業員の名誉を棄損する行為等

■ カスタマーハラスメントに対する社内の体制

- 1) カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の教育を実施します。
- 2) カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- 3) 必要に応じて社内外の相談・通報窓口を活用します。

■ カスタマーハラスメントが発生した際の対応

- 1) お客様との合理的な解決のため、常識に基づいた話し合いを行い、毅然とした対応で、相互理解を目指します。
- 2) 上記で解決しない場合や悪質カスタマーハラスメントが継続する場合は、予告なく対応を中止させていただく場合があります。
- 3) 併せて、顧問弁護士や警察など外部専門家と連携する場合があります。

私たちは常にお客様の視点に立ち、苦情やご意見等、誠意を持って対応いたします。しかしながら、従業員の人格を否定し、尊厳を傷つける言動は決して容認しません。そして、健全な職場環境を確保しつつ、お客様と従業員の人権を共に尊重し、公正で良好な関係を維持していくことを心掛けます。

以上

2024年9月1日 制定