

バローホールディングス カスタマーハラスメントに対する方針

【はじめに】

当社グループは、社会から選ばれる会社として成長し続けるために、「持続可能な社会の実現に向け、事業活動を通じた全員活動によって地域社会の発展と社会文化の向上に貢献します」というビジョンを掲げ、お客様に信頼されるサービス、商品の提供に全従業員が取り組んでおります。

また、当社グループは、当社グループに関わる全てのステークホルダーの人権の尊重に向けた取り組みを推進しております。

一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業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、組織的に対応することにより、取引先を含め、当社グループで働くすべての人が、働きがいを感じ、安心して働ける環境を構築するために本方針を策定しております。

【カスタマーハラスメントの定義】

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様、又は第三者（取引先などを含む）からのご指摘のうち、要求の内容に妥当性を欠き、または当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

【対象となる行為例】

- ・暴行、器物損壊、傷害など
- ・脅迫、誹謗中傷、侮辱、暴言など
- ・恫喝、大声、脅威を感じさせる言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・不当、過剰な要求
- ・拘束的（不退去、居座り、監禁）な行動や言動
- ・差別的（国籍、宗教、出身地、性別など）な言動
- ・性的な言動や盗撮、つきまといなどのセクシャルハラスメント
- ・会社、従業員の信用を棄損させる行為、従業員の個人情報等の SNS 等への投稿

【カスタマーハラスメントへの対応】

（社内対応）

- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置しています。
- ・より適切な対応のため、警察や外部の専門家（弁護士など）と連携しています。

（社外対応）

- ・合理的な解決に向けて話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントと当社が判断した場合、従業員を守るため、毅然と対応するとともに、以降の当社敷地内への立ち入りをお断りする場合があります。
- ・悪質であると当社が判断した場合は、警察、外部の専門家（弁護士など）に連絡の上、適切に対処いたします。

【お客様へのお願い】

当社グループは、お客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を構築することを目指しております。しかしながら、万一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続きお客様とのより良い関係を築いていけるよう努めてまいります。

2024 年 12 月