

中央魚類株式会社
カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は、「豊かな食生活を支える水産物流通企業」として、安全・安心な水産物の安定供給を通じ、社会に貢献することを目指しております。

そのために、お取引先様、お客様、市場関係者その他当社事業に関係する皆様との接点におきましては、貴重なご意見やご要望を真摯に受け止めながら、円滑かつ誠実な対応に努めております。

その一方で、お客様やお取引先様等による当社または業務委託先企業における従業員（派遣社員を含む）に対する過剰な要求があった場合には、従業員の尊厳を傷つけ、心身の安全や健康を害する可能性がございます。

従業員の心身の安全や健康は、当社が今後も安定した水産物流通を支え、お取引先様やお客様のご期待にお応えし、より良い商品・サービスを提供し続けるために極めて重要な要素であると考えております。

当社は、従業員に対する社会通念上相当な範囲を超える要求や言動といったカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然かつ適切に対応し、従業員一人ひとりが安心して就業できる環境を確保しつつ、引き続きお客様やお取引先様へ誠意を持って対応し、健全な関係を維持していくことを心掛けてまいります。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

「お客様、お取引先様その他当社事業に関係する方からのご意見やご要望に関する言動のうち、当該言動の要求内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により、当社の事業活動に従事する者の就業環境を害し、もしくは尊厳を傷つけるもの」

※お客様等の定義：当社の商品・サービスの利用有無にかかわらず、当社事業に関係する方及び関係者を含みます。

社会通念上相当な範囲を超えるものとする行為の例

※以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

長時間の拘束・通常業務に支障をきたす行為

- 当社が提供する商品・サービスと関係ない内容での長時間拘束
 - 同じ説明や謝罪を繰り返し求める行為
 - 要求が通らない場合に執拗に言葉尻を捉える行為や揚げ足を取る行為
 - 大声、威圧的言動、長時間の電話や居座り等、当社の通常業務や円滑な事業運営に支障をきたす行為
-

暴言・脅迫行為

- 怒声、恫喝、罵声、暴言、脅迫
 - SNS やインターネット、報道機関等への暴露をほのめかす行為
 - SNS やインターネット上での誹謗中傷
 - 事実と異なる内容や誇張した情報の流布
-

合理的理由のない過度な要求行為

- 合理的理由のない返金・補償等の要求
 - 当社が提供していないサービスや対応困難な要求
 - 優位的立場(株主、取引先等)を利用した特別対応の要求
 - 従業員個人への処罰要求
 - 特定従業員への対応強要
 - 土下座等の過度な謝罪要求
-

来社・訪問等の強要行為

- 来社や訪問による説明・謝罪の強要
 - 社会通念上相当な範囲を超える営業時間外対応の強要
-

その他ハラスメント行為

- 差別的言動
 - 性的な言動
 - 人格を否定するような言動
 - プライバシーを侵害する行為
 - 従業員を無断で撮影・録画・録音する行為
 - 従業員個人に関する情報を SNS やインターネットへ投稿する行為
-

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に該当すると当社が判断した場合、組織として毅然とした対応を行って参ります。

さらに悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携のうえ、適切に対処いたします。

また、必要に応じて関係先とも連携しながら、組織として適切に対応してまいります。

従業員が安全かつ安心して働ける環境を整備することで、今後も皆様に信頼いただける商品・サービスの提供および安定した水産物流通を継続してまいりたいと考えております。

ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

なお、社内におきましては、カスタマーハラスメント対応に関する教育、発生時の対応フロー整備、相談体制の構築を行うとともに、被害を受けた従業員のケアを最優先に努めてまいります。