

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社クラウン・パッケージ（以下「当社」）は次のとおり、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定め、従業員（正社員、契約・嘱託社員、パートタイム労働者、外国人技能実習生）の安全、健康及び就業環境の確保を最優先として対応します。

1. 基本姿勢

当社は、社会通念上相当と認められる範囲の苦情、意見若しくは要望については誠実に対応する一方で、カスタマーハラスメントについてはこれを容認せず、従業員の安全、健康及び就業環境の確保を最優先として対応します。

2. 定義

当社は、カスタマーハラスメントを「職場において行われる顧客等の言動であって、当社の従業員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員等の就業環境が害されるもの」と定義します。

〈カスタマーハラスメントの具体例〉

- ①暴行、傷害、物を投げる等の身体的攻撃
- ②脅迫、侮辱、人格否定、差別的発言、土下座の強要
- ③大声、威圧的な言動
- ④長時間の拘束、居座り、退去拒否
- ⑤同じ要求、電話、メール等の執拗な反復
- ⑥契約内容を著しく超える要求、不当な値引き又は損害賠償請求
- ⑦従業員の個人情報の探索、盗撮、無断撮影、SNS への投稿・投稿示唆
- ⑧性的な要求、私的な交際や連絡先開示の要求

3. 組織としての対応

当社は、カスタマーハラスメント事案が発生したと認めるときは、事実関係を迅速かつ正確に確認し、速やかに当該従業員の安全確保等を含めた必要な措置を講じます。

4. 相談・報告体制の整備

当社は、カスタマーハラスメントに関する相談及び報告のための窓口を設置し、当社従業員が安心して相談できる体制を整備します。また、当社は、相談者その他関係者のプライバシーを保護し、相談、報告又は事実関係の確認等に協力したことを理由として、従業員等を不利益に取り扱うことはありません。

5. 教育及び周知

当社は、カスタマーハラスメントに対応するため、当社従業員に対し、必要な教育、研修及び周知を行います。