

カスタマーハラスメント対応の基本方針

アポクリートグループでは、アルフレッサグループの「グループ理念」および「サステナビリティ基本方針」に基づき、常に安全で安心できる商品・サービスを提供し、お客様満足度の向上に努めると共に、個々の人格・個性を尊重し、働きやすい職場環境の維持向上に努めております。

私たちは、アルフレッサグループ人権方針に基づき、お客様および従業員の人権をともに尊重します。従業員が心身ともに安心できる職場環境の確保とお客様との良好な関係の構築のため、以下のとおり「カスタマーハラスメント対応の基本方針」を作成しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（2022年2月作成）」に基づき、カスタマーハラスメントを以下のとおり定義します。

お客様、お取引様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、従業員の就業環境が害されるもの。

【対象となる行為】

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃
（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 過度な謝罪要求（土下座など）
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求
（従業員への懲戒などを求め、結果を要求する行為など）
- 不相当な賠償の要求
- 実現不可能な要求
- その他、アポクリートグループが「カスタマーハラスメント行為」と判断した要求

2. カスタマーハラスメントへの対応

アポクリートグループでは、カスタマーハラスメントに対して、以下のとおり対応します。

① 社内対応

- カスタマーハラスメントを受けた従業員のための相談窓口を設置し、広く周知します。※現状のコンプライアンス相談窓口を利用する。
- カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアを最優先とし、適切な対応を行います。
- より適切な対応の為、警察や弁護士など外部専門家と連携します。
- 当従業員がカスタマーハラスメント行為を行わないよう、カスタマーハラスメントに関する正しい知識、意識付けを行います。

② 社外対応

- 合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- 悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、残念ながら商品・サービスの提供をお断りする場合があります。

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく、アポクリートグループの商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が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、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

今後も引き続きお客様とのより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

作成日：2025年2月1日

アポクリート株式会社