

アスクルグループ、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定

アスクル株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:吉岡晃、以下「アスクル」)はこのたび、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

当社は、【仕事場とくらしと地球の明日(あす)に「うれしい」を届け続ける。】をパーパス(存在意義)に掲げ、事業を通じて社会に貢献することを目指しています。創業以来根付いている「お客様のために進化する」という DNA のもと、日頃より寄せられる貴重な「お客様の声」に真摯に向き合い、商品やサービス、事業戦略に活かして取り組んでいます。また、グループとしての人権方針を定め、私たちが取るべき行動を示した「ASKUL CODE OF CONDUCT(倫理・行動規範)」に則り、皆様の信頼と期待に応えるべくお客様に寄り沿った対応を心がけています。しかしながら、一部のお客様から、心無い言動・暴言や不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為を受けることがあります。

今後、サービスの持続的な提供と品質の維持においては、従業員の心身の健康と安全を守り就業環境を適正に保つことが必要不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定に至りました。

本方針は、厚生労働省のマニュアルを基にカスタマーハラスメントに該当する行為を定義するとともに、カスタマーハラスメントが発生した際の対応や、カスタマーハラスメントに対する主な取り組みをまとめています。

【カスタマーハラスメントに対する基本方針】 <https://askul.disclosure.site/ja/themes/179#rights02>

■カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、従業員等に対するお客様による行為のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

「お客様などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・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、従業員等の就業環境が害されるもの」

■カスタマーハラスメントの主な具体例

＜暴力・暴言＞

- ・威迫・脅迫・威嚇行為
- ・侮辱や人格を否定する差別的な言動
- ・暴力行為

＜過剰・または不合理な要求＞

- ・社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・規約範囲を超えた返金や補償の要求
- ・同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ・合理的理由のない謝罪要求や対面での対応要求
- ・当社グループで働く従業員等への処罰の要求
- ・許可、アポイントのない当社グループのオフィス等への来訪

＜その他ハラスメント行為＞

- ・プライバシー侵害行為
- ・セクハラ、ストーカー行為・言動
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷

■カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと当社グループが判断した場合、サービスの提供やカスタマーサポートの対応をお断りさせていただく場合がございます。また、当社グループが悪質と判断した場合には、警察・弁護士に相談等のうえ、適切に対処いたします。

■カスタマーハラスメントに対する主な取り組み

- ・カスタマーハラスメント発生の防止、低減に向けた取り組みの推進
- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法についての教育・研修の実施
- ・カスタマーハラスメント発生時の相談窓口、そのほかサポート体制の整備
- ・カスタマーハラスメント被害にあった従業員等のメンタルをケアする体制の整備

(2024 年 8 月 27 日制定)

<参考>

■アスクルサステナビリティ報告

<https://askul.disclosure.site/ja/>

※本リリースに掲載の情報は発表日現在の情報です。その後予告なしに変更されることがございますのでご了承ください。