

カスタマーハラスメントに対するポリシー

1. はじめに

当社は、「ペット、人、家畜の健康と幸福を向上することで、お客さま、社員、株主へ長期にわたる優れた価値を創造する」という理念のもと、商品・サービスの更なる向上に取り組んでおります。当社は、本理念を実現させ企業が成長し続けるためには、社員一人ひとりが、その尊厳を傷つけられることなく、健康で安全に働ける環境を確保することが責務であると考えております。

今後も多くのお客さまの期待に応え、より良い商品・サービスを提供するためにも、社員の人権を尊重し、ハラスメント行為から社員を守ることが重要と捉え、当社では「カスタマーハラスメントに対するポリシー」を策定し、公表いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

「カスタマーハラスメント」とは、2022 年 2 月 厚生労働省発行の「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（お取引先様を含む）からの当該クレーム・言動等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、当社で働くすべての社員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

以下の記載は当社がカスタマーハラスメントと考える行為の例示であり、これらに限られるものではございません。

【該当する具体的な行為例】

- ・ 威嚇・脅迫・恫喝・強要行為
- ・ 暴言・暴力・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言
- ・ 継続的・執拗な言動
- ・ 社会通念上受け入れられない要求
- ・ 合理的な範囲を超える時間的拘束・場所的拘束（居座り）
- ・ 合理的な理由のない謝罪要求
- ・ 当社社員に関する処罰の要求
- ・ SNS やインターネット上の誹謗中傷
- ・ プライバシーの侵害
- ・ 人種、民族、宗教、門地、職業等の差別的言動
- ・ セクシャルハラスメント行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、当社で働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、組織で毅然とした対応を行います。カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

4. カスタマーハラスメントへの取り組み

当社は、本ポリシーによりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築します。

- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 当社で働く社員への教育・研修の実施
- 当社で働く社員のための相談・報告体制の整備
- カスタマーハラスメントの被害にあった従業員に対する最優先のケア、再発防止への取り組み