

ポーラ・オルビスグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに

わたしたちポーラ・オルビスグループ（以下、当社グループ）は、「人」を最も重要な資産に位置づけ、「A Person-Centered Management（人中心主義）」を人材マネジメントポリシーに掲げています。従業員一人ひとりの思いや気づき、内発的動機から行動を引き出し、世界中の人々の人生を彩るような、オリジナリティあふれる新たな提案をし続けていくことを目指しています。

そのためには、従業員が安全に生き生きと就業できる健全な環境の確保が必要不可欠と考え、万が一、お客さまによる社会通念上不相当な行為により、従業員の人権が侵害されうる事態が発生した場合の基本方針を定めました。

従業員が安心して業務に取り組むことのできる環境を実現することが、お客さまへのよりよい提案につながると考え、従業員の人権が侵害される事態には毅然と対応しながら、お客さまとの更なる信頼関係を構築していきます。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当社グループでは以下を定義とします。

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・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

【カスタマーハラスメントに該当する言動例】

以下の記載は当社グループ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ありません。

1. 「お客さま等のクレーム・要求の内容に妥当性が認められない場合」の例
 - 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - 要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
2. 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合」の例
 - 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - 精神的な攻撃（脅迫、恐喝、名誉棄損、侮辱、人格否定）
 - 威圧的な言動
 - 土下座の要求
 - 執拗な（しつこい）・継続的な（長時間、何度も繰り返す）言動

- 拘束的な言動（居座り、不退去、監禁、長時間の電話）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 個人への攻撃、嫌がらせ（当社従業員を無断で撮影・録画・録音する行為、SNS/インターネット、マスコミ等を通じた中傷、顔・名札等を本人の許諾なく公開する行為やほのめかしを含む）
- 過度な謝罪の要求
- 提供された商品・サービスに対し過度な、正当な理由のない要求（商品交換、金銭補償等）
- 特別対応の要求（個人や責任者を指名し対応・謝罪を要求）
- その他不可能な行為、抽象的な行為の要求

カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

お客さまからのご意見やご要望に対しては、真摯かつ冷静に、そして合理的に対応してまいります。

一方で、その要求内容や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、通常のご意見、ご要望とは判断せず、対応を中断し、継続する場合には以降のお取引やサービスの提供をお断りする場合がございます。

さらに、要求内容や言動が悪質と判断した場合には、警察や弁護士等と連携の上、通報、刑事手続き、法的措置などを通じ、毅然と対応します。

カスタマーハラスメントに対する取り組み

当社グループでは、本方針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発生時の対応方法・手順の策定、相談対応体制の整備
- 従業員へのカスタマーハラスメントに関する正しい知識・意識づけの実施、基本方針・対応方法・手順等の周知
- より適切な対応のための警察・外部の専門家等との連携

以上