

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに

レインボーコンタクトは「明るい社会生活維持の為、積極的に社会に貢献し、我々の生活を豊かにする」という基本方針に基づき、顧客及び消費者に喜ばれ愛される製品作りを目指すため、人、機械、方法、材料の管理を徹底しています。

一方で、ごく一部のお客様(当社製品をお使いいただいている患者様をはじめ、お取引先の皆様を含み、以下「お客様等」といいます。)より、社会通念に照らして著しく不相当な要求や言動を受けることがございます。

従業員が安心して働ける環境を守り、カスタマーハラスメントに対して毅然とした対応を行うべく、この度「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはそ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従業員の就業環境が害される恐れがあるものを指します。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・長時間の拘束、繰り返しの対応、お断りしていることに対して執拗に要求を続ける等の行為
- ・当社の商品・サービスに対して当社の対応基準を超えた負担・対応を求める行為
- ・従業員に対する暴力、暴言、人格を否定する発言や侮辱的な発言、威圧的な言動や行動
- ・つきまといや待ち伏せ行為など、従業員が強いストレスや恐怖を感じる迷惑行為
- ・当社及び従業員の信用を毀損するまたは業務を妨害する行為。(SNS やインターネット上における誹謗中傷行為等を含むがそれに限らない)
- ・虚偽の情報提供や、法令の規定、公序良俗に反する行為。

カスタマーハラスメントへの対応

当社で働くすべての従業員を守るため、お客様等からのご意見・ご要望に対して誠意をもって対応する一方、不当・悪質な行為と判断した場合は毅然とした対応を行い、その場のお客様等の対応を中断、またはお断りさせていただく場合があります。また、特に悪質であると判断した場合は、関係各部署が連携し、警察・弁護士へ相談の上で厳正に対処いたします。

レインボーコンタクトにおける取り組み

カスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確にします

従業員の安全確保と心のケアに努めます

従業員のための相談窓口・報告体制を整備します

社内対応ルールに基づき、従業員の教育・研修を実施します

民事訴訟や刑事告訴等の法的措置対応のため、警察や弁護士と連携します

さいごに

当社従業員は、お取引先様との関係性において、または一般消費者としての立場においてはカスタマーハラスメントを行う側にもなり得ます。当社従業員が決してカスタマーハラスメントを行わないよう、啓発や教育等も併せて行ってまいります。

これからもレインボーコンタクトはお客様等へ高品質な製品を提供し、すべてのステークホルダーの満足度向上と信頼構築に努めてまいります。