【浦上ふとん店　カスタマーハラスメントに対する基本方針】

1. 目的

当社は、お客様及び当社の事業に関係するすべての方と良好な信頼関係を築きながら、安全で安心して働くことができる職場環境を確保するため、本方針を定めます。

当社は、従業員に対するハラスメント行為を容認せず、組織として適切に対応します。

2. 対象者

本方針の対象者は、次に掲げる当社の事業に関係する社外の者とします。

＊ お客様
＊ インターネット販売での発注者
＊ その他当社の事業に関係する者

3. ハラスメントの定義

本方針におけるハラスメントとは、対象者からのクレームや言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、当社従業員の就業環境を害するものをいいます。

4. ハラスメント行為の例

次のような行為をハラスメントとして取り扱います。

＊ 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）
＊ 大声でどなる行為
＊ 威圧的な言動
＊ 土下座の要求
＊ 人格を否定する発言
＊ 継続的な（繰り返される）、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（人種・国籍・性別等を理由とする差別的言動、人権侵害的な言動）
＊ 性的な言動
＊ 当社の従業員個人への攻撃や要求
＊ 当社従業員の個人情報を SNS やインターネット上に投稿する行為
（文書・画像・音声・動画等の公開）
＊ 過剰なサービスの要求
＊ 不当・悪質な商品交換、金銭、謝罪等の要求
＊ その他従業員に著しい精神的苦痛を与える行為

5. 従業員の対応

従業員は、ハラスメントを受けた場合又はそのおそれがある場合には、無理に対応を継続せず、速やかに上司へ報告します。危険がある場合は、安全確保を最優先とし、必要に応じてその場を離れることができます。

6. 会社の対応

会社は、報告を受けた場合には速やかに事実確認を行い、必要に応じて次の措置を講じます。

＊ カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品、サービスの提供やお客さま対応をお断りする場合があります。

＊ 悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

7. 従業員の保護

当社は、ハラスメントを受けた従業員が相談又は報告をしたことを理由として不利益な取扱いを行いません。会社は従業員の安全と尊厳を最優先に考え、組織として対応します。

令和8年10月1日

有限会社浦上ふとん店