

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## ◆はじめに

株式会社ペーパー・シャワーズは、【個人・企業を「繋ぎ」地域を元気に】を方針にお客様からの有益な情報を地域の皆様にお届けしております。

従業員、配布員一人ひとりが安全で安心して業務に従事することが不可欠と考えております。

お客様、地域の皆様との関係を良いものにすることはもちろんですが、従業員、配布員を守るため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定しました。

## ◆カスタマーハラスメントの定義

「お客様、地域の皆様による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不当な言動（暴言、暴行、脅迫等）により、従業員、配布員の就業環境を害されること」と定義いたします。

## ◆対象となる行為

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・過度な謝罪要求（土下座等）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社で働く従業員または配布員の個人への攻撃、要求
- ・当社で働く従業員または配布員の個人情報等の SNS/インターネットへの投稿（写真・音声・映像の公開）
- ・合理的理由のない商品交換の要求・金銭補償の要求・謝罪の要求

上記の定義および行為例は厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

## ◆カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

対象となる行為、言動等が認められた場合は、従業員、配布員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客様、地域の皆様の対応をお断りさせていただく場合もございます。

また悪質と判断される行為を認めた場合は警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ厳正に対処します。

## ◆当社の取り組み

- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員・配布員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。