カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. 基本方針

株式会社ヴィ・ド・フランスは、企業経営を通じて社会の進展と文化の向上に寄与することを使命とし、顧客本位の精神で品質と製品、サービスをもって世に問うことを経営方針に掲げ、お客様からのご意見・ご指摘に真摯に耳を傾け、最高の品質と最善のサービスの提供に努めております。

一方で、お客様のご意見、ご指摘の中には妥当性を欠くものや、その手段・態様が社会通念上不相当なものも一部ございます。このような行為は弊社の製品・サービスを利用される他のお客様や弊社従業員の就業環境に悪影響を及ぼす懸念がございます。弊社としてはこのような行為に対し、毅然と対応してまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのお申し出や言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また、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、それにより弊社従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義いたします。

対象となる行為の例

(1) お申し出の内容が妥当性を欠くものの例 ・正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求 ・要求の内容が、提供する商品・サービスの内容と関係がないもの ・一般に許容されない時間外の応対要求 ・社会通念上の範囲を超えた要求
(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ものの例 ・身体をつかむ、殴る、物を投げつけるなどの身体的な攻撃 ・暴言、誹謗中傷、恫喝、罵声、名誉棄損、侮辱、人格否定など精神的な攻撃 ・威圧的、脅迫的、反社会的な言動 ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し、虚偽の拡散 ・土下座の要求 ・繰り返しの説明要求や執拗な追及など継続的、執拗な言動 ・電話・対面による長時間の拘束、施設居座りなど拘束的な行動 ・差別的な言動 ・従業員へのわいせつ行為など性的な言動 ・プライバシーの侵害など従業員個人への攻撃、要求

※上表の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントに対する対応並びに弊社の取組み

(1) 弊社で働く従業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際は、対応を打ち切る場合がございます。さらに悪質であると判断した場合には、警察や外部専門家と連携し、会社として適切に対応してまいります。

(2) 従業員に対する基本方針の周知・啓発・教育を進めてまいります。

(3) カスタマーハラスメントに関する相談に対応する体制を整備し、適切に運用してまいります。

4. お客様へ

弊社は、これからもお客様の声に真摯に耳を傾け、お客様から信頼される企業を目指して、日々の業務に邁進してまいります。しかしながら、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則り、組織として毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントから従業員を守ることは、弊社と関わるすべてのお客様・従業員のこころと人生を豊かにし、持続可能な未来の実現に貢献できると考えます。ご理解、ご協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

以上