お客様と従業員の双方の人権を尊重

カスタマーハラスメント基本方針を策定して公開

より良いサービスを提供するため、従業員の長くいきいきと働ける環境基盤を整備

ファンケルグループは、お客様と従業員の双方の人権を尊重し、「お客様に喜んでいただけるより良いサービスを行うためには、従業員が、長くいきいきと働ける環境が基盤にある」と考え、万が一、お客様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ると判断できる場合の基本的なカスタマーハラスメント方針を策定し、企業HPに公開しましたので、お知らせします。

(https://www.fancl.jp/sustainable/society/customer_harassment_policy/index.html)

従業員の人権が侵害される言動に対しては、毅然とした態度で対応する健全な職場環境を整えつつ、お客様とは引き続き誠意を持ったコミュニケーションで、良好な関係を維持していくことを心掛けます。

【当グループにおけるカスタマーハラスメントの定義】

お客様からのお申し出において、その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言動が、社会通念上において不相当なものであり、当該言動により、ファンケルグループ従業員の人権、および就業環境が害されるおそれがあるものをカスタマーハラスメントの定義とします（詳細は次ページ参照）。

【当グループのカスタマーハラスメントに対する対応】

- ◆ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、状況によりお客様への対応を中止
- ◆ カスタマーハラスメントが継続する場合、お客様とのお取引を停止
- ◆ カスタマーハラスメントが悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と相談のうえ、適切に対処
- ◆ 直営店舗においては、出店先の商業施設に、当社の措置を伝えるとともに協力を仰ぎながら対応

【当グループ内での取り組み】

- ◆ 本方針によるカスタマーハラスメントに対する企業姿勢の明確化
- ◆ 当グループ従業員への本方針の周知と啓発（対応方法と手順策定、応対に関する教育や研修の実施）
- ◆ カスタマーハラスメントを受けた従業員のための相談サポート体制の整備

【当グループにおけるカスタマーハラスメントに該当する行為(対象行為)】

※例示記載であり、これらに限られるものではありません。

<要求内容に妥当性が認められないもの>

- ◆ 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合でも、対応や補償を要求する行為
- ◆ 不相当な返品、返金、賠償を要求する行為
- ◆ 提供していない、対応していないサービスや事柄を要求する行為
- ◆ 合理的理由のない謝罪要求や当社従業員への処罰を要求する行為

<要求を実現するための言動が社会通念上不相当なもの>

- ◆ 長時間の対応/拘束/過剰な繰り返し
 - ・合理的理由がなく、長時間拘束する行為
 - ・同じ要求への対応や、謝罪要求を繰り返す行為
 - ・合理的理由がなく、長時間居座る行為
- ◆ 特別対応の要求
 - ・優位的な立場や自分の権威を誇示し、特別対応を要求する行為
 - ・個人や責任者を指名し対応、謝罪を要求する行為
- ◆ 無理な対応の要求
 - ・必要な時間を与えず、即座に回答や商品の準備・配達・回収などを要求する行為
 - ・既に販売終了している、または在庫がない商品を要求する行為
- ◆ 暴言/暴力/脅し/誹謗中傷
 - ・土下座の要求や暴言、大声、脅迫的な言動
 - ・モノを投げる等も含む威嚇、暴力行為
 - ・SNS やインターネット上、それ以外での誹謗中傷行為やほのめかし
- ◆ 差別的な言動
 - ・人種や人格を否定する差別的な言動
- ◆ 性的な言動
 - ・性差別的な発言、セクシャルハラスメント、ストーカー行為
- ◆ 個人への攻撃/要求
 - ・当社従業員個人への攻撃、要求する行為
 - ・当初の話から内容がすり替わる、あげ足をとるなど執拗に責めたてる行為
 - ・当社従業員へプレゼント等の受け取りを一方向的に要求するなどの行為
- ◆ その他迷惑行為
 - ・当社従業員を無断で撮影、録音、録画する行為
 - ・「誠意を示せ」と暗に金品を要求する行為
 - ・一方向的な切電や、必要な情報の提供が得られず、解決に向けての対話が進められない行為

報道関係者からのお問合せ先

株式会社ファンケル 広報部 / 045-226-1230 official@fancl.co.jp