

株式会社サラダコスモ

カスタマーハラスメント対応指針

サラダコスモの基本姿勢

株式会社サラダコスモでは、安全で安心な商品、サービスの提供を心がけ、お客様にご満足いただけるよう努めるとともに、従業員が安全で快適に働ける環境を提供することを大切にしています。そのため、カスタマーハラスメント(お客様、お取引先含むからの不当な要求や行為)に対しても、迅速かつ適切、毅然とした態度で対応します。

1. 目的

この方針は、株式会社サラダコスモがお客様からの不当な要求や言動、威圧的な行為等に対して適切に対応し、従業員の安全・健康を守るために策定したものです。従業員が安心して働ける職場環境を維持し、お客様との健全な関係を築くことを目的とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様が従業員に対して精神的、身体的に過度な負担をかける行為を指します。具体的には以下のような行為を含みますが、社会通念上著しく不相応で就業環境を害するものを指します。

- ・ 威圧的な言動(威嚇、脅迫、侮辱、暴言、暴力)
- ・ 過剰な繰り返し行為、執拗な言動
- ・ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、長時間対応)
- ・ 正当な理由や因果関係のない過剰な対応要求
- ・ 個人への攻撃、要求、セクシャルハラスメント
- ・ SNSやインターネットを利用した誹謗中傷、プライバシーの侵害行為

※上記は、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいています。

3. 基本方針

株式会社サラダコスモは、従業員が不当な扱いを受けた場合に迅速かつ適切に対応できるように、以下の基本方針を掲げます。

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員は上長等に報告、組織として状況に応じた対応策を講じ、従業員に対するサポートを行います。
- 状況により、警察や関係機関と連携し、適切かつ厳正に対処します。
- この方針の運用状況を定期的に評価し、必要に応じて見直しを行います。

制定：2025年9月1日

株式会社サラダコスモ
代表取締役社長 中田智洋