

株式会社ミヤチク カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

私たちミヤチクは宮崎牛、宮崎ブランドポークを通して生産農家の熱い思いを国内はもとより世界中の皆様にお伝えするため最高のスタッフ・技術・設備で安全・安心なおいしいお肉を提供することを心がけております。

そのためには、役員及び従業員が心身ともに健やかに、いきいきと活躍できる、安全・安心で働きやすい職場環境を確保することが、重要と考えています。

当社はお取引や対応において、お客様に誠実に対応することを第一に掲げておりますが、仮に社会通念の範囲を超えた要求や言動があった場合には毅然とした対応を行います。

今後も継続して安全・安心なおいしいお肉を提供するためには役員及び従業員一人一人を守ることも必要不可欠と考え「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の定義※に基づき「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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、当該手段・態様により、役員及び従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

※厚生労働省「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」による

【カスタマーハラスメントの対象と考える行為（これらに限るものではありません）】

- ①契約内容や事実関係に照らして相当性を欠く商品交換の要求又は金銭補償の要求、過度又は相当性を欠く謝罪の要求
- ②当社の提供する商品・サービスの内容とは関係のない要求
- ③身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ④精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、SNS等のインターネット上への役員及び従業員のプライバシーに係る情報の投稿、盗撮、土下座の強要等）
- ⑤威圧的な言動
- ⑥継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ⑦拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ⑧差別的な言動
- ⑨性的な言動・セクシャルハラスメント・ストーカー行為
- ⑩役員及び従業員個人への攻撃・要求、プライバシーの侵害

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、以下の体制を構築しています。

- ①カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定めた「カスタマーハラスメント対応要領」の制定
- ②従業員への教育・研修の実施
- ③従業員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備等

そのうえで、お客様からのご意見、ご要望に対しては、合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行います。しかしながら、当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は役員及び従業員を守るためお客様対応を中止させていただくなど、毅然とした対応をとらせていただきます。

また、カスタマーハラスメントが継続する場合や悪質と認められる場合等については警察・弁護士等の関係機関と連携するなどし、厳正に対応いたします。

4. お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、カスタマーハラスメントに該当するような事案もなくご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された際には、本基本方針に沿って対応させていただきますのでご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続き、お客様とのより良好な関係を築き、信頼される事業運営ができるよう努めてまいります。