

【フランスベッドホールディングスグループ カスタマーハラスメント基本方針】

<はじめに>

当社グループは、「創造と革新により、『豊かさとやさしさ』のある暮らしの実現に貢献するヒューマンカンパニー」を目指して、メディカルサービス事業およびインテリア健康事業等を中心として、お客様の暮らしに役立つ商品・サービスの提供に取り組んでおります。

私たちは、お客様に寄り添い、さらなるサービスの向上に努めてまいるとともに、多様化する社会の中で、お客様と当社グループ従業員の人權がともに尊重されることを切望いたします。お客様からのご意見に対して継続して真摯に対応をおこなってまいります。従業員に対するカスタマーハラスメントと考えられる言動に関しては、組織的な体制により毅然とした態度で、対処いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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り、当社グループ従業員(当社グループ営業所、ショールーム、店舗、物流・サービスセンターなどにおいて業務に従事する者を含む。)の就業環境が害されるもの。

【対象となる行為例】

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・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
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・SNSにおける誹謗中傷

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「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。

* 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」はこちらからご覧ください。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

2. カスタマーハラスメントへの対応

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場合には、注意・警告をさせていただきます。悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察機関・社外専門家等に相談のうえ、厳正に対処いたします。状況によっては、ショールーム、店舗のご利用や今後のお取引をお断りさせていただく場合もございますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

2025年2月制定