

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1、 基本方針

水戸ヤクルト販売株式会社（以下、「当社」）は、「お客様に寄り添い、健康寿命日本一の地域創りに貢献する」を事業指針とし、ヤクルト独自の乳酸菌シロタ株の商品のお届けと共に、地域の皆様に「健康」と「笑顔」をお届けしております。対話を通しお客様との信頼と絆を深め、地域の皆様の健康と美による楽しい生活創りをサポートする企業として、地域のお客様の健康をお守りしたいと考えております。

同様に、従事者※一人ひとりが心身ともに安心して働ける環境を守ることを目的として、以下の通り「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定致しました。

※当社における従事者とは、正社員・限定正社員・業務委託事業主（ヤクルトレディ）・パートタイマーなど、当社の業務に従事する者全てを指します。

2、 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを次のように定義いたします。

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、労働者の就業環境が害されるもの。

3、 カスタマーハラスメントによる該当する行為

- ・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
- ・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、長電話）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・SNSへの投稿・暴露をほのめかした言動
- ・従事者への攻撃、要求
- ・過剰な金銭補償の要求

行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれに限定されません。

4、 カスタマーハラスメントへの対応

当社では、カスタマーハラスメントに対して、以下のとおり対応いたします。

カスタマーハラスメントであると判断した場合には、組織で毅然とした対応を行います。また、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される行為を認められた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

2025年4月1日制定