



「アークスグループ カスタマーハラスメント対応基本方針」策定のお知らせ

平素は当社の営業活動につきまして、格段のご理解、ご支援を賜り誠にありがとうございます。

株式会社アークスは、誰もが安全で働きやすい環境を目指し「アークスグループ カスタマーハラスメント対応基本方針」を策定いたしましたので、お知らせいたします。

アークスグループは地域のライフラインとして、お客様に価値ある商品・サービスを提供し、豊かな暮らしに貢献するべく、日々の営業活動を行っております。一方、残念ながらお客様の一部には、暴言、暴行、不当要求などカスタマーハラスメントに該当する行為が確認されております。これらの行為は、従業員の尊厳を傷つけ、通常業務の支障や他のお客様のご迷惑になりかねません。

アークスグループは、お客様のご意見・ご要望には引き続き誠意をもって真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行い、グループで働く従業員一人ひとりを守り、持続的にサービスを提供してまいります。

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

アークスグループは、グループで働く従業員一人ひとりの尊厳と心身を守るため、カスタマーハラスメントと認められる行為が行われた場合には、対応をお断りさせていただく場合がございます。また、悪質性が疑われる場合には警察、弁護士等の外部機関や専門家の協力を仰ぐなど、組織として対応してまいります。

カスタマーハラスメントの定義及び対象となる行為

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、従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの

社会通念上不相当な言動、行為の事例

- (1)身体的な攻撃(暴力が該当)
- (2)精神的な攻撃(馬鹿、死ぬ、無能等の暴言、外見に関する侮辱的発言、SNS等で従業員を特定して、暴言、侮辱、差別、社会的評価を下げるような書き込みを行う事を含む)
- (3)身体・精神的な攻撃(従業員が社会通念上堪え忍んで我慢できる範囲を超えて精神的、身体的苦痛を受けるおそれがある行為が該当)
- (4)威圧的な言動(威嚇、脅迫、大声等が該当)
- (5)土下座の要求
- (6)繰り返し、執拗な要求(同一人物による不合理な繰り返し要求)

- (7)拘束的な行動(長時間拘束、居座り、店舗、自宅以外への呼び出し)
- (8)差別的な言動(エッセンシャルワーカーに対する蔑視言動等)
- (9)セクハラ(性的言動、行為行動)
- (10)会社や店舗、従業員個人への攻撃(SNS等での誹謗中傷、脅し)

要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合の事例

- (1)クレーム商品の価格より高額な代金、商品の要求
- (2)不当な返品要求(期限切れ、当社での購入が確認できない商品等)
- (3)解雇要求(特定の従業員を辞めさせろなど)
- (4)実現不可能な要求(時間を返してなど)

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

アークスグループの基本的な取り組み

- (1)この方針に則り企業姿勢を明確化し、従業員への周知・啓発を行う
- (2)この方針に則りカスタマーハラスメントへの対応方法、手順を策定し、従業員への教育・研修を実施する
- (3)この方針に則り従業員のための相談・報告体制を整備する

方針の全文につきましては、アークスグループ WEB サイト (https://www.arcs-g.co.jp/customer_harassment/index.html) にて公開しております。

以 上

<p style="text-align: center;">この件に関する報道関係の方のお問い合わせ先</p>

<p style="text-align: center;">株式会社アークス 経営企画グループ 関・広地</p>

<p style="text-align: center;">TEL : 011-530-1050 FAX : 011-530-1051</p>
--