

宇都宮ヤクルト販売(株) カスタマーハラスメントに対する基本方針

<はじめに>

宇都宮ヤクルト販売株式会社では、ヤクルトグループの、「生命科学の追究を基盤として、世界の人々の健康で楽しい生活づくりに貢献する」という理念のもと、「お客さま第一主義の徹底」を行動規準として掲げています。この行動規準に基づき、

お客さまに対して、常に「感謝の気持ち」「真心」「人の和」を忘れずに、誠実で謙虚な姿勢で接し、お客さまに信頼と満足をいただけるよう心がけています。

一方で、近年、お客さまから正当な理由がない過度な要求や、社会通念上の範囲を超える行為をされるなどのカスタマーハラスメントが社会問題となっています。

そこで、お客さまと常に良好な関係性を構築・維持していくためには、当社で働く従事者※が安心して働ける職場環境を確保することも必要であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

そのため、お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に従って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

※従事者とは、宇都宮ヤクルト販売株式会社で働く従事者すべて（ヤクルトレディ・ヤクルトビューティを含む）を指します。

<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」を参考に、「お客さまからの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従事者の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

【対象となる行為】 ※以下に限りません

- ・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、土下座の強要など過度な謝罪の要求）
- ・拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）
- ・威圧的、差別的な言動（反社会的勢力との関与を示唆する発言、個人の属性や特性（出生地・信条・社会的階層・性別・疾病、障害等）に対する不必要な言及、不当な強調）
- ・性的な言動（わいせつな発言や要求、不必要な身体への接触、食事やデートへの執拗な誘い）
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷、暴露をほのめかす行為
- ・従事者個人への攻撃（プライバシーを侵害する行為や人格を否定する言動）
- ・言葉遣いへの過剰な指摘行為
- ・因果関係のない金品・サービスなどの要求
- ・合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求
- ・一般的な時間を超えた時間外対応や長時間対応・訪問の要求

＜カスタマーハラスメントへの対応＞

当社は、従事者の人権を尊重するため、カスタマーハラスメントの行為があったと判断した場合には、お客さまへのご対応をお断りいたします。さらに、悪質と判断した場合は、ヤクルトグループ、警察・弁護士などと相談のうえ、適切に対処いたします。

＜カスタマーハラスメントへの対応例＞ ※以下に限りません

1.【因果関係のない金品・サービスなどの要求】

例（以下に限りません）

- ・「おたくで買った商品がまずくて食べられない！返金しろ！」
- ・「担当者の態度が気に入りません。不快な思いをしたので、お詫びの飲料を持ってきました。」
- ・「(そのような事実がないにも関わらず)おたくの自販機でお金を飲まれました。返金してください。」
- ・「ヤクルト 1000 って商品、睡眠の質向上とか言ってるけど、全然効かないよ。3 か月飲んだけど意味ないから返金してよ。」

- ・上記のようなお客様の言動は、「因果関係のない金品・サービスなどの要求」に該当し、カスタマーハラスメントであると判断いたします。
- ・当社では一度お求めいただいた商品について、商品自体に不備がない場合のご返金はお断りしております。
- ・要求の内容が、詐欺罪などの犯罪に該当すると判断した場合は、警察などと相談のうえ、適切に対処いたします。

2.【性的な言動】

例（以下に限りません）

- ・「君の声には癒されるんだよね。いくつ？どこに住んでるの？どこかで会いたいな。」
- ・「脚がきれいだね。セクハラ？やだなあ、褒めたんじゃないか。だいたいそんな丈の短い服を着てるんだから、そういう目で見られても仕方ないだろ。」
- ・「旦那さんとはよくやってるの？下の子を作る予定はあるの？」というように、性的な事実関係を尋ねたり、個人的な性的体験談を話して聞かせたりする。
- ・不必要に身体に触れる、無断で従事者を撮影する、わいせつな図画を見せる、といった行動。

- ・上記のようなお客様の言動は、「性的な言動」に該当し、カスタマーハラスメントであると判断いたします。
- ・従事者の容姿や服装、接客態度などは、性的な言動を受けても良い理由にはなりません。
- ・性的な言動で不快になった旨、そうした言動をやめていただきたい旨をお伝えしても、お客様が言動を改めない場合、その場でサービスの提供を打ち切りといたします。
- ・同様の行為が繰り返される場合は、組織対応として弁護士とも協議することになりますので、ご理解ください。
- ・お客様の言動が極めて悪質である場合や、犯罪に該当すると判断した場合は、警察などと相談のうえ、適切に対処いたします。

3.【拘束的な行為（居座り、不退去、監禁）・一般的な時間を超えた時間外対応や長時間対応・訪問の要求】

例（以下に限りません）

- ・長時間にわたり対応を強要し、オフィスに居座り帰らない、といった行為。
- ・退去要求をしているにもかかわらず、それに応じず、長時間居座り続ける。
- ・販売に来た従事者を帰さない、室外に出られないように閉じ込める、といった行為。
- ・「家に帰るのは夜 10 時過ぎだから、その時間に商品を持って謝りに来なさい。」というように、深夜や早朝の対応を要求する。

- ・上記のような行為は、従事者の時間を不当に奪ったり、従事者の心身を危険に晒したりする、悪質な迷惑行為であり、カスタマーハラスメントであると判断いたします。
- ・お客様の言動や要求が、威力業務妨害罪や、不退去罪、監禁罪など、犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察などと相談のうえ、適切に対処いたします。

4.精神的な攻撃・従事者個人への攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、プライバシーの侵害、その他威圧的、差別的な言動）

例（以下に限りません）

- ・「お前は馬鹿か？なんでこんなことも分からないんだ？仕事辞めちまえ！」
- ・「俺の言っていることが分からないのか！お前は日本人ではないだろう？」
- ・「俺にはフォロワーが 1 万人いるんだ、SNS でお前の悪評を流してやるからな。」
- ・「あなた本当に無能ね、歳はいくつ？名前は？顔と合わせて覚えておきますからね。」
- ・「その態度はなんだ！今すぐここで土下座しろ！」などの行き過ぎた謝罪の要求。

- ・暴行・傷害でなくとも、従事者への攻撃はカスタマーハラスメントであると判断いたします。
- ・SNS への投稿など、お客様の言動により、弊社に損害が発生した場合は、関係者と協議のうえ、然るべき対応をいたします。
- ・従事者の人権保護のため、行き過ぎた謝罪の要求には応じません。

5.身体的な攻撃（暴行、傷害）

例（以下に限りません）

- ・従事者に対し、物を投げつける。
- ・従事者の胸ぐらを掴んだり、頭を叩いたりする。

- ・上記のような行為は、刑法第 208 条の「暴行罪」に該当するため、その場で警察に通報し、適切に対処いたします。
- ・お申し出の内容が正当であっても、暴行・傷害が発生した場合は、即座に対応を打ち切りいたします。