

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【カスタマーハラスメント行動指針作成の背景】

私たち株式会社 Gakken SEED（以下「弊社」といいます）は、「すべては子どもたちの笑顔のために」というミッションを掲げ、

- ・子どもたちの成長のための環境づくりに貢献すること
- ・子どもの発達段階・成長（心と体、知能、生活）に寄り添った生き生きとした保育を支援すること
- ・価値観の多様性を大切にし、人々が心ゆたかに生きることに関与すること

を目指しています。

弊社は、すべての人が心ゆたかに生きることを実現するため、弊社の商品・サービスを使用されるすべての皆さまとの間で信頼関係を築いていくことを希望します。そして、弊社が持続的な価値提供を実現していくために、弊社の従業員（以下、「従業員」との文言には、弊社の業務委託先を含むものとします）が心身ともに健康で、ウェルビーイングを感じながら働ける環境も必要であると考えています。

弊社は、従業員の心身の健康を守り、子どもたちによりよい商品・サービスを提供していくために、この度カスタマーハラスメントに対する行動指針を作成しました。

【対象となる行為】

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以下の通り定義いたします。

顧客等からのクレーム・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もの

暴力・暴言

- ・個人に対する暴力
- ・個人に対する威迫・脅迫
- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言

過剰または不合理な要求

- ・合理的理由のない謝罪、金銭支払いその他の不当な要求
- ・従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- ・社会通念上相当な程度を超える提供していないサービス提供の要求

合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- ・合理的理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

その他ハラスメント行為

- ・プライバシー侵害行為
- ・セクシュアルハラスメント
- ・その他各種ハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】

社内対応

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各従業員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処策を習得するための定期的な研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・より適切な対応を実施するために外部専門家と連携します。

社外対応

- ・社外のステークホルダーとより良い関係構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。
- ・弊社側で、顧客等のクレーム・言動について「カスタマーハラスメントである」と判断した場合は、当該クレーム・言動の中止を申し入れるとともに、誠に残念ながら、当該顧客等とお取引をお断りまたは中止させていただくこともあります。

【お願い】

弊社は、これからもみなさまと「すべては子どもたちの笑顔のために」というビジョン実現に向けて歩いていくため、本方針をもとに、商品・サービスの提供に尽力してまいります。

本方針に対するご理解ご協力のほど、よろしく願いいたします。