

アスクルグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

●はじめに

私たちアスクル株式会社を含む当社グループ（以下、当社グループ）は、パーパス（存在意義）として「仕事場とくらしと地球の明日（あす）に『うれしい』を届け続ける」を掲げ、事業を通じて社会に貢献することを目指しています。

当社グループでは、お客様から頂く貴重なご意見やご要望など、多くのお客様の声を商品・サービス・事業戦略に活かすことで、創業以来のDNAである「お客様のために進化する」の実現に日々、取り組んでおります

一方で、ごく一部ではありますが、当社グループまたは当社グループの委託先企業における従業員等（以下、従業員等）に対するお客様からの心無い言動・暴言や過剰な要求にあたる行為も見受けられます。

従業員等の就業環境を適正に保つことは、今後のサービスの持続的な提供と品質の維持において非常に重要です。当社グループは、大切なお客様との関係を良好に保ち、従業員等がいきいきと安心して働くことができる職場環境を整えることが、お客様へのより良いサービスの提供に不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成しました。

●カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省による「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」に基づき、従業員等に対するお客様による行為のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

「お客様などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、従業員等の就業環境が害されるもの」

カスタマーハラスメントの主な具体例は以下の通りですが、これらに限るものではありません。

>暴力・暴言

- ・威迫・脅迫・威嚇行為
- ・侮辱や人格を否定する差別的な言動
- ・暴力行為

>過剰・または不合理な要求

- ・社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・規約範囲を超えた返金や補償の要求
- ・同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ・合理的理由のない謝罪要求や対面での対応要求
- ・当社グループで働く従業員等への処罰の要求
- ・許可、アポイントのない当社グループのオフィス等への来訪

>その他ハラスメント行為

- ・プライバシー侵害行為
- ・セクハラ、ストーカー行為・言動
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷

●カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと当社グループが判断した場合、サービスの提供やカスタマーサポートの対応をお断りさせていただく場合がございます。また、当社グループが悪質と判断した場合には、警察・弁護士に相談等のうえ、適切に対処いたします。

●カスタマーハラスメントに対する主な取り組み

- ・カスタマーハラスメント発生の防止、低減に向けた取り組みの推進
- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法についての教育・研修の実施
- ・カスタマーハラスメント発生時の相談窓口、そのほかサポート体制の整備
- ・カスタマーハラスメント被害にあった従業員等のメンタルをケアする体制の整備

2024年8月制定