

アルピコグループカスタマーハラスメントに対する基本方針

アルピコグループはお客様からのご意見・ご要望に対して、真摯に対応してまいります。しかしながら、当社グループで働く従業員とその職場環境を守ることも、高品質なサービス・商品の提供には不可欠と考えます。お客様から当社グループ従業員へカスタマーハラスメントが行われた場合には、組織として毅然とした対応を行い、さらに悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

■ 当社グループがカスタマーハラスメントと考える行為の例

お客様からのクレームや言動のうち、不当なものや悪質なものをカスタマーハラスメントと考えます。以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 物を投げる、蹴る、殴るなどの身体的な攻撃
- 暴言や侮辱、脅迫、名誉毀損、誹謗中傷などの精神的な攻撃
- 継続的な行為、執拗な行為、土下座の要求
- 居座りや不退去、監禁といった拘束的な行為
- 差別的、性的な行為
- 従業員の個人情報、当社グループや従業員の信用を毀損させる内容などのSNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理、過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

■ 当社グループにおける取り組み

- 本方針による企業姿勢の明確化、本方針の従業員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 当社グループで働く従業員への教育・研修の実施
- 当社グループで働く従業員のための相談・報告体制の整備

■ お客様へのお願い

当社グループは、これからもお客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。カスタマーハラスメントに該当する行為は本方針に則って対応いたしますのでご理解とご協力をお願い申し上げます。

2024年12月
アルピコホールディングス株式会社
代表取締役社長 佐藤 裕一