

NTP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

NTPグループは、人に「素敵」をお届けすることを企業活動の中心としてきました。これからもお客様と共に歩み、新たな「素敵」を提供できるように、お客様の声を真摯に受け止めてサービス向上・お客様との信頼関係の構築を目指していきます。

加えて、人に「素敵」を提供できる環境を作るためには、グループで働くすべての社員の人権が守られ、心身ともに健康で働ける、ハラスメントの無い職場環境を整えることが企業として重要な責務であると考えています。

これまで、NTPグループでは、職場環境の向上のため、グループ内におけるセクシュアルハラスメント・パワーハラスメント等の防止対策に取り組んでまいりましたが、職場環境の更なる向上のために、グループ内の取り組みにとどまらず、お客様との関係にも関わるカスタマーハラスメントの防止対策にも取り組んでおります。

カスタマーハラスメントは、社員の心身の健康を損なうものであるとともに、周囲のお客様にもご迷惑やご不快な思いをさせてしまうものです。

したがって、このカスタマーハラスメントの防止対策は、社員の職場環境向上につながるだけでなくNTPグループの店舗・サービスをご利用いただく全てのお客様も安心安全にご利用いただけることにもつながる、重要な取り組みであると考えています。そして、カスタマーハラスメントの防止に向けては、お客様のご理解をいただくことも大変重要であると考えております。

社員が心身ともに健康で働くための職場環境の向上と、お客様に安心安全・快適にご利用いただける空間の構築の双方を進めることで、更なる「素敵」を提供していくことを目指し、お客様にもこの考えをご理解いただき、共感していただけるよう、今般、「NTPグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することといたしました。

基本方針

私たちNTPグループは人に「素敵」をお届けするため、お客様のご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、社員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの言動等のうち、当該言動等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、社員の就業環境が害されるものと定義します。

カスタマーハラスメントとなる行為の例

1. お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・NTPグループの提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合の要求
- ・NTPグループの提供する商品・サービスの内容とは関係がない内容の要求

2. 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・暴行、暴言、脅迫、中傷、名誉棄損などの身体的・精神的な攻撃
- ・差別的な言動
- ・威圧的な言動
- ・性的な言動
- ・土下座の要求
- ・社員個人への攻撃、要求
- ・継続的、又は、執拗な言動
- ・社員のプライバシーを侵害する言動
- ・不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- ・不当な商品交換・金銭補償・謝罪の要求

なお、以上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。

カスタマーハラスメントへの対応

- ・合理的な解決に向けて話し合いをします。
- ・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、社員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客様対応を中止します。
- ・悪質なものと犯罪に該当する行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

多くのお客様におかれましては、カスタマーハラスメントに該当するような言動等もなく、NTPグループの提供する商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客様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、本基本方針に沿って対応いたします。