

お客様へ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

カミハタ養魚グループ（神畑養魚株式会社、株式会社キョーリン、キョーリンフード工業株式会社）は、グループの総合力を発揮し、人と生き物が共に暮らす環境をトータル提案することに取り組んで参りました。また、お客様から寄せていただく貴重なご意見やご要望に真摯に耳を傾け、高品質な商品・サービスを提供することに努めております。

同時に、従業員およびお取引先を含む関係者一人ひとりの人権を尊重し、心身ともに安心・安全に働ける就業環境を確保することも重要な経営課題と捉えています。従業員が安心して業務に取り組むことは、お客様へ更なる質の高いサービスを提供する基礎となるものと考えております。

そのため、お客様からのご意見やご要望であっても、社会通念上許容される範囲を超える要求や、従業員の尊厳を傷つける行為等に対しては、これらを断固として拒否いたします。このような懸念に対応するため、カミハタ養魚グループでは、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、ここに公表いたします。

カスタマーハラスメントの定義

当グループにおいては、厚生労働省のガイドラインに基づき、「お客様等からのクレーム・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します。

対象となる行為

具体的には、以下の行為等をカスタマーハラスメントと判断いたします。

- 身体的な攻撃：暴行、傷害、物の損壊
- 精神的な攻撃：脅迫、威圧的な言動、侮辱、暴言、中傷
- 継続的・執拗な言動：同じ要望等の繰り返し、複数部署への過剰な連絡
- 長時間の拘束行為：長時間の電話対応の強要、店舗や社内での居座り・不退去
- 不当な要求：保証範囲を超えた要求、合理的理由のない無償修理・商品交換・金銭補償の要求、当グループ製品・サービスとは無関係な要求
- 過度な要求：土下座や過度な謝罪の要求、従業員への処罰要求
- プライバシー侵害・個人攻撃：SNS やインターネット上での誹謗中傷・個人情報の公開、許可のない動画・写真撮影
- 性的・差別的な言動：従業員に対するつきまとい行為、性的な発言

カスタマーハラスメントへの対応方針

当グループにてカスタマーハラスメントと判断した場合は、次の対応をいたします。

- 従業員への対応：カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアを最優先にした対応をおこないます。
- 対応の中断・お断り：サービスや製品保証等の対応を中断またはお断りさせていただきます。
- 外部専門機関との連携：悪質な行為と判断した場合は、警察や弁護士等と連携の上、厳正かつ法的措置を含めた対処を行います。

お客様へのお願い

カミハタ養魚グループは今後ともお客様と健全で良質な信頼関係を築き、誠実な対応を続けてまいります。皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

カミハタ養魚グループ

神畑養魚株式会社

株式会社キョーリン

キョーリンフード工業株式会社