

ヤクルトグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

＜はじめに＞

ヤクルトグループは、「生命科学の追究を基盤として、世界の人々の健康で楽しい生活づくりに貢献する」という理念のもと、「お客さま第一主義の徹底」を行動規準として掲げています。この行動規準に基づき、お客さまに対して、常に「感謝の気持ち」「真心」「人の和」を忘れずに、誠実で謙虚な姿勢で接し、お客さまに信頼と満足をいただけるよう心がけています。

一方で、近年、お客さまから正当な理由がない過度な要求や、社会通念上の範囲を超える行為をされるなどのカスタマーハラスメントが社会問題となっています。

そこで、お客さまと常に良好な関係性を構築・維持していくためには、ヤクルトグループで働く従事者※が安心して働ける職場環境を確保することも必要であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

そのため、お客さま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、本方針に従って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

※従事者とは、ヤクルト本社・販売会社・関係会社など、国内のヤクルトグループで働く従事者すべて（ヤクルトレディ・ヤクルトビューティを含む）を指します。

＜カスタマーハラスメントの定義＞

ヤクルトグループでは、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、「お客さまからの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従事者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いたします。

【対象となる行為】 ※以下に限りません

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）
- ・威圧的、差別的な言動
- ・性的な言動
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷、暴露をほのめかす行為
- ・従事者個人への攻撃（プライバシーを侵害する行為や人格を否定する言動）
- ・言葉遣いへの過剰な指摘行為
- ・因果関係のない金品・サービスなどの要求
- ・合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求
- ・一般的な時間を越えた時間外対応や長時間対応・訪問の要求

＜カスタマーハラスメントへの対応＞

ヤクルトグループは、従事者の人権を尊重するため、カスタマーハラスメントの行為があったと判断した場合には、お客さまへのご対応をお断りさせていただく場合があります。さらに、悪質と判断した場合は、警察・弁護士などと相談のうえ、適切に対処させていただきます。