

日本アムウェイ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

日本アムウェイは、人と人とのつながりを尊重し、消費者志向経営の基本姿勢である「お客様の声に耳を傾けること」「安心・安全を守ること」に真摯に取り組んでいます。あわせて、健全な消費者関係を築くために不可欠な要素として、カスタマーハラスメントへの対応を通して、お客様と従業員の双方が安心できる環境づくりも推進してまいります。

日本アムウェイは、従業員が安全で働きやすい環境を整えることが、お客様への安心・安全で質の高いサービスを持続的に提供していくうえで不可欠であると考えており、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例リンク

https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_jourei/index.html