

「カスタマーハラスメントへの対応方針」の策定のお知らせ

株式会社ベネフィット・ワンは、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を策定しましたのでお知らせいたします。

当社は、「人と企業を繋ぐ 新たな価値の創造を目指し サービスの流通創造を通して 人々の心豊かな生活と 社会の発展に貢献しよう」を企業理念に、企業の経営課題解決や消費者の利用満足度向上に資する事業を展開しております。

当社事業の推進にあたっては、社員が身心ともに健康で、安心して働くことができる職場環境を確保することが重要であると考えており、カスタマーハラスメントなどから社員を守るため、今般、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を策定しました。

お客さまからのご意見・ご要望に真摯に対応していく一方で、社会通念上不相当な要求や言動等に対しては当方針にもとづいて毅然とした対応を行います。

当社はこれからも、お客さまの声から常に学び、みなさまの期待に応える商品・サービスの提供に努めてまいります。

「カスタマーハラスメントへの対応方針」ページへのリンク：
https://corp.benefit-one.co.jp/sustainability/customer_harassment/

カスタマーハラスメントへの対応方針

■はじめに

ベネフィット・ワンは、「人と企業を繋ぐ 新たな価値の創造を目指し サービスの流通創造を通して 人々の心豊かな生活と 社会の発展に貢献しよう」を企業理念に、職域を中心とする会員基盤と、サービスサプライヤのネットワーク化を進めることで、企業の経営課題解決や消費者の利用満足度向上に資する事業を展開しております。社会の健康増進を行う企業として、まずは社員が安心して働ける環境を整備し、身心ともに健康で、何事にも誇りと情熱をもって挑戦し続けられるよう健康経営を推進しております。

一方で、当社のサービスをご利用される一部のお客さまから、人格を否定する言動、脅迫、不当な要求などの当社社員の尊厳を傷つける行為が発生している実情がございます。

当社は真摯にお客さまに向き合いつつも、従業員が安全で働きやすい環境をつくることが重要であるという考えのもと、これらの要求や言動に対しては、社員の安全を守り、人権を尊重するため、毅然とした態度で対処します。今後も質の高いサービスを持続的に提供していくため「カスタマーハラスメントへの対応方針」を作成いたしました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客さま（お取引先を含む）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。

お知らせ

2024年3月3日
株式会社ベネフィット・ワン

＜該当する行為の例＞（これらに限られるものではありません。）

- ・ 暴行・脅迫・強要・不退去・監禁行為
- ・ 暴言・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言、怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な言動
- ・ 執拗な繰り返しの言動
- ・ 土下座での謝罪要請など社会通念上受け入れられない行為
- ・ 合理的な範囲を超える時間的拘束
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ 当社の従業員個人への攻撃や要求
- ・ セクシュアルハラスメント行為、ストーカー行為
- ・ 正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求 など

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。

■カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業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さま対応をお断りさせていただく場合があります。悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

■従業員への対応

従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。また、当社社員が顧客等の立場においてカスタマーハラスメント行為を行わないよう、教育・指導をしてまいります。

■お客さまへのお願い

多くのお客さまにおかれましては、上記に該当するような事案もなく当社のサービスをご利用いただいておりますが、万が一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、本対応方針に沿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。今後も引き続きお客さまとのよりよい関係を築いていけるよう努めてまいります。