

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 花満は、基本理念としている「花き事業を通じて、社会生活に豊かさと潤いを提供し、文化の伝承、創造、発展に貢献していきます。」を実現していくため、利用いただく全てのお客様と真摯に向き合うことを大切にして、お客さまとの良好な関係を構築できるよう日々取り組んでいます。

一方で、お客さまのご意見の本質を正しく理解していくためには、株式会社 花満で働く従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境を整備していくことも重要であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客さまからの要求・言動のうち、その内容の妥当性が欠けているもの、要求の内容が妥当であっても当該内容を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相当なもの、または要求を伴わない嫌がらせなど、従業員の就業環境が害されるものと定義します。

2. 対象となる行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、侮辱、名誉棄損、暴言、SNS 等での誹謗中傷）
- ・威圧的な言動
- ・継続的（繰り返される）で執拗な（しつこい）言動
- ・社会通念上受け入れられない不合理な要求（金品の要求、金銭補償）
- ・合理的でない時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁、長電話）
- ・ハラスメント行為（差別的言動、性的言動、不要な接触行為、ストーカー行為）
- ・人格否定や差別的な言動
- ・プライバシーの侵害行為
- ・悪質なクレーム等の著しい迷惑行為

〔注意：一例であり、これらの行為に限定するものではありません。〕

3. 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、理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます
- ・適切な対応とするため、警察や弁護士等、外部専門家と連携することもあります。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが続く場合には、お取引をお断りする場合があります。

4. 当社の体制と従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう、対応マニュアルを制定します。
- ・当社従業員に対して、周知および教育、啓発を実施します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員に対しては、配慮とプライバシー保護に努めていくとともに、場合によっては弁護士等の外部専門家に相談します。

5. お客様へのお願い

お客様からのご意見やご要望については真摯に受け止め、誠意をもって対応してまいります。万が一、お客さまからのカスタマーハラスメントに該当する行為が確認できましたら、基本方針に基づいて対応させていただきますので、ご理解・ご協力のほどお願いいたします。

以 上