

OKBグループ カスタマーハラスメント対応方針

OKBグループは2024年12月に公表した「OKBグループ『人権方針』」において、役職員に対して「全役職員の人権を尊重し、全役職員が安全で働きやすい職場を、責任をもって提供することを最優先に考え、ハラスメント行為、人権侵害を容認しません」としています。また、お客さまに対しても「お客さまとともに人権課題の解決に努め、人権を侵害しないことを求めています」としています。

従来からOKBグループは、相談・苦情等は「お客さまと一対一でコミュニケーションができる貴重な機会であり、顧客満足度向上を意識して親切丁寧に対応することにより、当社グループに対する見方が変わり、信頼感が生まれることとなるので、決して相談・苦情等から逃げることなく正面から積極的に対応します」としています。

しかしながら、相談・苦情等の中には、過剰な要求、商品やサービスへの不当な言いがかり等、社会問題化しているカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあるため、カスタマーハラスメントに該当する場合は役職員の人権を尊重するべく、「OKBグループ『カスタマーハラスメント対応方針』」を制定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの相談・苦情等のうち、当該要求の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、役職員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントと定義します。

【手段・態様が社会通念上不相当な行為の例】

以下は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・性的な言動
- ・差別的な言動
- ・役職員個人への攻撃、要求
- ・プライバシーの侵害、SNSやインターネット上での誹謗中傷

2. お客さまへの対応

カスタマーハラスメントに該当する場合は役職員の人権を尊重するため、誠意をもって対応しつつも毅然とした態度で対応します。

また、カスタマーハラスメントが発生した場合には組織として対応し、必要に応じて弁護士や警察等とも連携して役職員を守ります。

なお、悪質なカスタマーハラスメントに該当すると当社グループが判断した場合には、以降の対応やお取引をお断りする場合があります。

3. 役職員への対応

カスタマーハラスメントに対する体制や役割を整備し、相談窓口を設置するとともに、役職員への教育や研修を行います。

また、カスタマーハラスメントによって役職員にメンタルヘルス不調の兆候がある場合は適切なケアを行います。

以 上