

■はじめに

ブリヂストングループでは、「最高の品質で社会に貢献」という使命のもと「2050年サステナブルなソリューションカンパニーとして、社会価値・顧客価値を持続的に提供している会社へ」というビジョンを実現する方法のひとつとして、ブリヂストンのグローバル人権方針に基づく人権の尊重の考え方を、あらゆる当社グループの取り組みに積極的に組み込み、その実行を通じて社会価値と顧客価値を創出し、お客様をはじめとするステークホルダーの皆様からの信頼につなげています。

ブリヂストンリテールジャパン株式会社では、その信頼構築の取り組みの一つとして、お客様からのご意見、ご要望に対して誠実に対応し、日々、商品やサービスへの声に耳を傾け、日々業務を行っております。一方で、ごくわずかではありますが、一部のお客様から、妥当性を欠く過剰な要求や社会通念上不相当な言動などハラスメント行為が見受けられます。このような行為は、従業員の就業環境の悪化を招き、お客様との信頼関係を揺るがしかねない重大な問題であると考えています。

当社は、このような行為に対して毅然とした対応を行い、お客様と当社従業員の人権を尊重し、皆様からの信頼につなげるため、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要望や言動のうち、そ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り、当社で働く従業員の就業環境が害されるもの

■対象となる行為

従業員や他のお客様に対する次のような行為をカスタマーハラスメントとして取り扱います。ただし、以下は例示であってこれらの行為に限定されるものではありません。

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃や脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱など精神的な攻撃
- ・ 恫喝、罵声、暴言など威圧的な言動
- ・ 過度な謝罪要求（土下座の強要等）
- ・ 継続的な言動（同じ要望/お問い合わせの繰り返し）や執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃や要求
- ・ 従業員のプライバシーや個人情報などのSNSやインターネットなどへの投稿
- ・ 正当な理由のない過剰なサービス、商品交換、金銭補償の要求
- ・ 合理的な理由のない謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、従業員の就業環境や一人ひとりの人権を尊重するため、カスタマーハラスメントと当社が判断した場合には、社内で組織的に対応するとともに、お客様への対応をお断りする場合がございます。また、特に悪質な場合には、警察・弁護士等にも相談のうえ、厳正に対処いたします。

お客様におかれましては、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合には、本方針に従って対応いたしますので、ご理解いただけますようお願いいたします。