

アサヒグループ カスタマーハラスメント対応ガイドライン（抜粋）

【背景・目的】

アサヒグループでは、アサヒグループ行動規範において、取引先等の顧客や消費者（以下、「顧客等」といいます。）に対して責任をもって対応することを掲げています。また、顧客等からのご意見が、顧客等を理解し、さらには商品・サービス・事業活動を改善させる上で貴重なものと捉えています。アサヒグループでは敬意と誠意をもって、顧客等からのご意見、要望や問合せに対応することを表明しています。

一方、アサヒグループに勤める従業員・役員、およびアサヒグループの業務に従事する企業の従業員等（以下、「従業員等」といいます。）が、アサヒグループの事業や製品・サービスに関して、顧客等から著しい迷惑行為（以下、「カスタマーハラスメント」といいます。）を受けた際にも、顧客等への敬意に基づく対応を貫くことは、社会や取引の健全性を阻害する可能性を認識する必要があります。

本ガイドラインは、従業員等を「カスタマーハラスメントの被害から守ること」、および「カスタマーハラスメントの加害者とならないこと」を、目的に定めています。

【基本方針】

本ガイドラインは以下を基本方針としております。

- ・何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。
- ・顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

「著しい迷惑行為」への対応について

従業員の心身の安全や健康は、「顧客満足の最大化」を図るために重要です。アサヒグループでは多くのお客様の期待にお応えし、より良いサービスや商品を提供するためにも、従業員の人権を尊重し、ハラスメント行為から従業員を守ることが重要と捉えております。そのため、アサヒグループでは下記に示す「著しい迷惑行為」があった場合、当該顧客等に対するサービスの提供やカスタマーサポートの対応をお断りし、時には社外の専門家の判断を仰ぐ等、健全な社会をつくるうえでの事業者の責務を果たします。

「著しい迷惑行為」とは下記のいずれかに該当する行為が考えられます。

(1) 違法な行為

暴行、傷害、脅迫、強要、名誉毀損、侮辱、業務妨害、不除去 他

(2) 不当な行為

- ・申出の内容 又は 行為の手段・態様 が社会通念上相当（※）であると認められないもの

※ 社会通念上の相当性は対応経緯や顧客等の関係に応じて総合的に判断する

- ・申出の内容が相当と認められない場合の例

ア) 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が明らかに認められない場合

イ) 申出の内容が、アサヒグループ商品・サービスの内容とは関係がない場合

ウ) 行為の手段・態様が社会通念上相当と認められない場合の例

- ・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、SNS での誹謗中傷）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

上記内容は「アサヒグループカスタマーハラスメント対応ガイドライン」の一部を抜粋したものととなります。

「アサヒグループカスタマーハラスメント対応ガイドライン」は、厚生労働省の「職場におけるハラスメントの防止のために」にて示された各種指針及び、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」において示された考え方を参考に、「アサヒグループ人権方針」に沿って作成しております。