

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

株式会社北日本ファミリー（以下「当社」という）は、北海道カスタマーハラスメント防止条例施行に伴い、事業者の責務としてカスタマーハラスメント防止に向けた基本方針を策定いたしました。お客様におかれましては、本方針に対するご理解とご協力をお願いいたします。

カスタマーハラスメントの定義

当社社員等に対するお客様等からの要求・言動等のうち、その態様や程度が社会通念上不相当なものであって、当該要求、言動等により、当社社員等の就業環境が害される行為と定義します。

カスタマーハラスメントの対象となる行為

1. お客様等の要求が妥当性を欠く場合
 - ・ 当社の商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・ 要求内容が、商品・サービスの内容とは関係がない場合
2. お客様の要求の妥当性にかかわらず、態様や程度が社会通念上不相当な場合
 - ・ 身体的な攻撃
 - ・ 精神的な攻撃
 - ・ 威圧的な攻撃
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 継続的な、執拗な言動
 - ・ 拘束的な行動
 - ・ 差別的な言動
 - ・ 性的な言動
 - ・ 社員等個人への攻撃、要求
3. お客様の要求の妥当性に照らして、態様や程度が社会通念上不相当な言動等
 - ・ 過度な商品交換の要求
 - ・ 過度な金銭補償の要求
 - ・ 過度な謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

- ・ カスタマーハラスメントと判断した場合には、社員等を守るため毅然とした対応を行い、場合によってはお取引をお断りさせていただくことがあります。
- ・ 当社が悪質行為、犯罪行為と判断した場合には、警察、弁護士と連携し、法的措置も含め厳正に対応いたします。

2026年10月

株式会社 北日本ファミリー