

Haleon ジャパン株式会社

カスタマーハラスメント対応方針

はじめに

Haleon ジャパン株式会社（以下、「当社」）は、「もっと健康に、ずっと寄りそって（Deliver Better Everyday Health with Humanity）」のパーパスのもと、お客様、お取引先様およびその他のステークホルダーの皆さま（以下「お客様」）との信頼関係を大切にしています。

また、人権の尊重を推進する観点から、当社又は業務委託先企業の従業員等の人格を否定し尊厳を傷つける言動等への基本方針を以下のとおり定めます。

カスタマーハラスメントとは

当社は、厚生労働省の考え方に基づき、お客様からの要求や言動のうち、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴言、侮辱、誹謗中傷、人格否定
- 脅迫、威嚇、暴力行為
- 長時間の拘束や執拗な連絡
- 過度または不合理な要求
- 差別的な言動
- 性的な言動やハラスメント行為
- 従業員個人への攻撃や SNS 等での誹謗中傷
- 正当な理由のない謝罪、補償または特別対応の要求

当社の対応

当社は、お客様との建設的な対話による問題解決に努めます。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応の中止やお取引の停止等の措置を講じる場合があります。

また、悪質な事案については、警察、弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含め適切に対応します。

当社の取り組み

当社は、従業員をカスタマーハラスメントから守るため、以下の取り組みを行います。

- 相談・報告体制の整備
- 従業員への教育・研修の実施
- 発生時の組織的対応
- 被害を受けた従業員への支援
- 再発防止に向けた継続的な改善

お客様へのお願い

当社は、お客様との相互理解と信頼関係を大切にし、より良い製品・サービスの提供に努めてまいります。

すべての方が安心してコミュニケーションを行える環境づくりのため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。