



カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

ユニリーバ・ジャパン（以下「当社」といいます。）は、「輝く毎日をすべての人に」というパーパス（目的・存在意義）のもと、日々の暮らしに寄り添う製品・サービスを通じて、さまざまなパートナーの皆さまとともに、誰もが自分らしく、いきいきと幸せに暮らせるような未来に向かって変化を積み重ねていきます。

お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社の製品・サービスの改善や品質向上にとって重要であり、当社はこれらを真摯に受け止め、誠実に対応します。

一方で、一部のお客様による、暴言・威嚇・脅迫・暴力、過度な要求、人格否定や差別的言動など、社会通念上相当な範囲を超える言動は、当社又は当社業務に従事する者（委託先を含みません。以下「従業員」といいます。）の尊厳を傷つけ、就業環境を害する重大な問題です。

従業員の安全・安心な就業環境を確保することは、より良い製品・サービスの提供につながり、お客様との信頼関係をより一層高めることにも資すると考えています。

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては組織として毅然と対応し、従業員を守るとともに、健全で建設的な対話を通じて、より良い関係づくりを目指します。本方針は、その基本的な考え方と対応の方向性を示すものです。

当社におけるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省策定の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を基本とし、当社事業の特性を踏まえ、以下を定義とします。

**お客様等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、
従業員の就業環境を害するもの**

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。また、電話、メール、SNS等のインターネット上のコミュニケーションを含め、当社の事業活動に関連して行われる一切の場面が対象となり得ます。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求、合理的理由のない謝罪・処罰の要求
- 長時間の電話、不退去、居座り、監禁などの拘束的な言動
- 同一内容の繰り返し等、過度に執拗な問い合わせ・要求
- 社会通念上相当な範囲を超える原因究明や対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求（商品交換・金銭補償・時間外対応・訪問対応など）
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為や示唆
- 従業員へのセクシュアルハラスメント、その他ハラスメント、
- つきまとい行為、ストーカー行為
- 許可のない撮影等、プライバシーを侵害する行為

カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

当社は、お客様等からのお申し出に対して真摯に対応し、合理的かつ理性的な話し合いを通じて解決を図ります。一方で、お客様等の要求内容や言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、従業員を守るため、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

カスタマーハラスメントに対する取り組み

当社は、カスタマーハラスメントの未然防止および発生時の迅速・適切な対応のため、以下の取り組みを推進します。

- カスタマーハラスメント被害を受けた従業員のケア
- 本方針の周知および、カスタマーハラスメントに関する正しい知識・意識の啓発
- 相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携体制の整備

以上