

カスタマーハラスメントに対する行動指針

タビオ株式会社(以下、「当社」といいます。)は、創業の理念として「凡そ商品は 造って喜び 売って喜び 買って喜ぶようにすべし。造って喜び 売って喜び 買って喜ばざるは 道に叶わず」と掲げ、創業以来 Made in japan の靴下にこだわり続け、世界最高水準の靴下をお客様に提供し、喜んでいただくことだけを愚直に取り組み、お客様のご意見、ご要望、クレームに対して誠実に対応をしてまいりました。

しかしながら、お客様からのご意見、ご要望、クレーム等が「カスタマーハラスメント」に該当する場合には、当社の従業員の尊厳が傷つけられ、就業環境の悪化により従業員の心身が悪影響を受けるとともに、当社の事業運営が阻害され、他のお客様にご迷惑をおかけする可能性がございます。

当社は、このカスタマーハラスメントから従業員を守る義務があり、且つ従業員が心身ともに健康で働ける就業環境を提供する責務があります。また、従業員が心身ともに健康であることが、お客様に最高の靴下を提供するのに必要不可欠であると考えております。

そこで、当社はおお客様に対し誠意をもって対応しつつも、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応し、従業員の尊厳と就業環境が害されることを防ぐため、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する行動指針を定めました。

カスタマーハラスメントの定義

お客様(お取引先も含みます)からの言動・要求のうち、当該言動・要求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って、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものとします。

対象となる行為

- ・従業員に対する暴言、侮辱、脅迫等の威圧的な言動
- ・商品・サービスに対して対応基準を超えた接客を求める行為
- ・従業員への人格否定、容姿・性別に対する侮辱等の行為
- ・SNS または電話による誹謗中傷
- ・セクシャルハラスメント行為
- ・長時間の拘束、居座り等の行為
- ・周りのお客様にご迷惑となる行為
- ・従業員のプライバシーを侵害する行為(撮影・盗撮・ストーカ等)
- ・商品を毀損する等の業務妨害行為

上記の対象行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

お客様へのお願い

これからもタビオは世界中のお客様に高品質の靴下と幸せをお届けするため、技術、品質、サービスのあらゆる面において世界最高の水準を追求し、活動してまいります。

しかしながら、万が一カスタマーハラスメントであると判断した場合には、接客・対応をお断りさせていただく場合がございます。また、その行為が悪質であると判断した場合には、弁護士や警察等のしかるべき機関に相談のうえ厳正に対処いたしますので、ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2024年9月17日