

1. 基本方針（抜粋）

H2 Oリテイリンググループは、「私たちは、すべてのお客様のために行動し、お客様の期待と信頼にお応えします」という行動規範を掲げ、事業活動を行っています。また、お客様をはじめ様々なステークホルダーの尊厳と基本的人権を尊重した事業活動ができるように取り組んでいくことをグループ人権方針に掲げており、これは、お客様と当社で働くお取引先を含むすべての従業員との関係性についても維持されるべきものです。

一方で、昨今ごく一部のお客様による社会通念上不当なお申し出や、従業員に対する心無い言動といったカスタマーハラスメント行為が見受けられるケースがあります。

当社はこのような行為により、従業員が不要なストレスを受け、業務に支障をきたす場合、事業継続と従業員の人権を守る上での重大な問題として捉え、企業として毅然とした対応を行い、従業員を守ります。

さらに、本方針をお客様にもお示しし、ご理解いただけるよう企業として取り組んでいきます。

これらにより、従業員が安心して高い意欲を持って働ける環境を維持することで、お客様により一層ご満足いただける商品、サービスの提供につなげていきます。

2. 当社の体制

- 従業員を当社指定の「カスタマーハラスメント対応の基本」に沿って組織対応で守ります
- 従業員を相談窓口でケアしてまいります
- 従業員へ継続して教育を実施してまいります
- 事案に応じて弁護士、警察などとも連携を図ってまいります