

ALBION

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

株式会社アルビオンは、「高級化粧品の第一人者として本物志向に徹し、美しい感動と信頼の輪を世界に広げる」という経営理念を策定し、長い間事業を営んでまいりました。これは、当社にかかわるあらゆる人との信頼関係を構築し、永続的に企業価値向上を目指していきたいという思いを込めております。そして、これを実現するためには何より社員や取引先、お客様など当社にかかわるすべての人びとの人権を尊重することが必要と考え、2006年にALBION CODE(行動指針)を策定しました。

このたび、私たちはALBION CODEに基づき、お客様、取引先等（以下、パートナー）と社員の人権を守るため、当社社員とパートナーとの間でカスタマーハラスメント（社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動）があった場合の基本方針を定めました。

もしパートナーから当社社員に対してカスタマーハラスメントがあった場合は、毅然とした態度で対応します。また、当社社員からパートナーに対してカスタマーハラスメントを行うことがないように教育を徹底してまいります。

当社におけるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

「当社社員とパートナー間での言動のうち、当該言動の要求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、就業環境が害されるもの」

対象となる行為（以下の記載は例示であって、これらに限られるものではありません）

- ・ 恫喝、罵声、侮辱的発言、名誉棄損、人格否定などの暴言や脅迫的な行為

- ・殴る、蹴る、物を投げつける、腕をつかむなどの暴力行為
- ・過度に同じ内容を何度も何度も繰り返し説明させる行為や長時間の電話、居座り、拘束などにより行動を抑制する行為
- ・SNS、インターネット上での誹謗中傷行為や、個人情報に関する無断投稿行為
- ・合理的な理由のない謝罪、処罰の要求行為
- ・正当な理由のない商品返品・交換の要求
- ・正当な理由のないサービス、金銭保証の要求
- ・つきまとい、待ち伏せなどの行為
- ・その他、セクシャルハラスメントなど就業環境を害する言動

カスタマーハラスメントの対応姿勢

〈社内対応〉

- ・当社社員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修、教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談を受付ける体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた当社社員の心身両面のケアに努めます。
- ・より適切な対応の為、警察、弁護士、産業医などの外部専門家と連携します。
- ・当社社員がパートナーに対しカスタマーハラスメントを行うことがないよう啓発を行います。

〈社外対応〉

- ・カスタマーハラスメントがあった場合は、当社社員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じて商品・サービスの提供や対応を中止します。
- ・犯罪行為に限らず、悪質なカスタマーハラスメントがあった場合は、警察や弁護士などに相談のうえ、法的措置を含め、厳正に対応します。
- ・パートナーから当社社員によるカスタマーハラスメントに関する相談を受付ける体制を構築します。

お願い

当社は本方針を遵守し、パートナーに対してカスタマーハラスメントを行わないよう努めてまいります。お客様、流通、取引先等パートナーの皆様におかれましても、本方針をご理解いただき、ご協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。

2025 年 9 月