

ピップグループ カスタマーハラスメント基本方針

ピップグループは、"THE WELLNESS COMPANY"（人々の身心の健康に貢献する企業）の実現を目指し、メーカー事業やリテールサポート事業、サービス事業等の多様な事業を展開しております。

これらすべてにおいて質の高い商品・サービスを誠実にご提供し続けるためには、お取引先様およびお客様との間の「健全な信頼関係」が不可欠です。また、グループ内で働くすべての従業員が身心ともに安全で、健康に働くことができる環境を確保することは、企業の重要な責務です。

そこで、ピップグループは、従業員を不当なハラスメント行為から守り、安全な就業環境を維持することで、より一層お客様に信頼されるグループであり続けるため、本「カスタマーハラスメント基本方針」を定め、グループ共通の方針として取り組みます。

1. 適用範囲

本方針は、ピップグループのすべての役員及び従業員（正社員、契約社員、パートタイマー、派遣社員等を含む。）を対象とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

法令に基づき、「顧客等（お取引先企業、一般消費者・サロン等のお客様、その他関係者）からのクレーム・言動のうち、その要求の内容に妥当性を欠くもの、または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り、従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる行為

具体的には、以下のような行為を対象とします。なお、これらは例示であり、対象はこれらに限られません。

- ・ 身体的・精神的な攻撃： 暴力、怪我をさせる行為、暴言、威嚇、大声、罵声、人格否定、侮辱的な言動
- ・ 過剰または不当な要求： 契約内容や社会通念を超えた無理な納期・仕様の強要、不当な返品・交換・値引きの要求、対価を超えた過度なサービス・対応の要求
- ・ 継続的・執拗な言動： 合理的な理由のない長時間の電話、執拗なメール・問い合わせの繰り返し、店舗・サロン・オフィス等への居座り、不退去
- ・ 威圧的な言動・脅迫： 「SNS・ネット上に書き込む」「メディアに告発する」「解雇させる」などの脅迫、優位な立場を利用した義務のないことの強要
- ・ 従業員個人への攻撃： 従業員個人に対する誹謗中傷、プライバシーの侵害、つきまとい、無断での盗撮・録音・ネットへの晒し行為

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

ピップグループは、カスタマーハラスメントが発生した、または発生する恐れがあると判断した場合、以下のとおり、毅然とした組織的対応を行います。

- ・ 組織による一元対応： 従業員個人に対応を委ねず、会社が組織として連携して対応します。不当な

要求に対しては、明確にお断りいたします。

- ・ 取引・サービスの停止： 是正を求めても改善されない悪質なケースや、信頼関係の維持が困難と判断される場合、商品の販売・取引の停止、各種サービスの提供中止などの厳格な措置を講じます。
- ・ 法的措置および外部機関との連携： 脅迫、暴行、威力業務妨害、詐欺等の犯罪行為、またはそれに準ずる悪質な言動と判断される場合は、弁護士等の専門家と連携し、民事・刑事の両面から法的措置を講じるとともに、速やかに警察に通報いたします。

5. グループ内（従業員保護）に向けた取り組み

ピップグループは、働く従業員の安全と健康を守るために以下の体制を整備・運用します。

- ・ 相談体制： 従業員がカスタマーハラスメント被害に遭った、またはその懸念がある場合に、速やかに報告・相談できる専用の窓口を設置しています。
- ・ 事後ケアの徹底： 被害に遭った従業員のメンタルヘルスケア（産業医等との連携）を迅速に行い、必要な場合は就業場所の変更を含めた適切な配慮を行います。
- ・ プライバシーの保護と不利益取扱いの禁止： 相談者や協力者のプライバシーは厳守され、ハラスメントを報告・相談したことを理由とした不利益な取扱いは一切行いません。

6. お取引先様・お客様へのお願い

ピップグループは、これからも、人々の健康、快適な暮らしを支える安心・安全な商品と、誠実なサービスをお届けできるよう、グループ一丸となって努めてまいります。

多くの皆様には、日々温かいご配慮と対等なパートナーシップを築いていただき、心より感謝申し上げます。今後とも、双方が尊重し合える健全な関係性を維持し、より良い社会を共に築いていくため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。