

～お客さまにより良い商品・サービスを提供し、安心してご利用いただくために～

1.はじめに

ノエビアグループは、化粧品事業を中心とし、医薬・食品など多彩な事業を展開しています。安全で機能性の高い商品をお客さまにお届けし、美と健康の創造に取り組んでいます。

お客さまからいただくご意見やご要望は、商品・サービスの向上につながる大切な声として真摯に受け止め、迅速・誠実な対応を行うとともに、より良い商品・サービスの提供に活かしてまいります。

一方で、ノエビアグループは、従業員が安心して働くことのできる職場環境を整えることも、企業として重要な責務であると考えております。

万が一、お客さま、お取引先さま、その他ノエビアグループの商品・サービスに関する皆さま（以下「お客さま等」といいます。）から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的な方針を定めました。

2.ノエビアグループの考えるカスタマーハラスメントの定義

お客さま等の言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されるもの

3.カスタマーハラスメントに該当すると考える言動の例

- 暴言、暴力
- 脅迫、威嚇、威圧的な言動
- ストーカー行為、プライバシーの侵害、性的な要求
- 侮辱、中傷、人格を否定する発言
- 社会通念上過剰な商品・サービスや対応の要求
- 合理的な理由のない謝罪、金銭補償等の要求
- 同じ要求や質問を執拗に繰り返すことによる長時間の拘束
- 業務時間外の対応を執拗に求める行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、またはこれらを示唆する言動

※上記は例示でありこれらに限られるものではありません。

4.カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然と対応いたします。

その場合、お客さまとのお取引や商品・サービスの提供、お客さま対応をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な場合や犯罪行為に該当すると判断される場合には、弁護士などの外部専門家、警察その他関係機関等に相談・連携の上、適切に対処いたします。

皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。