

カスタマーハラスメント対応方針

＜目的＞

当社は、従業員の一人一人が心身とも健康で安心して働くことができる職場環境を確保することが、引き続きお客様に安心して快適なお買い物環境をご提供するために重要と考えており、社会通念上不相当な言動や要求等に対して組織的に毅然と対応することを明確にすべく、以下の「カスタマーハラスメント対応方針」を策定しました。

＜カスタマーハラスメントの定義＞

当社は、お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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、当社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して定義します。

（具体例）

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格否定）
- (3) 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- (4) 威圧的な言動（怒鳴る、大声を出す、威嚇する）
- (5) 過度または不合理な要求（土下座の要求、従業員の処分・解雇等の要求）
- (6) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (7) 差別的な言動
- (8) 従業員個人への攻撃・要求
- (9) 謝罪の強要
- (10) セクシャルハラスメント行為、つきまとい行為
- (11) 従業員のプライバシーを侵害する行為（写真や動画撮影、個人情報を読み出す行為、SNS・インターネット投稿等）
- (12) その他、当社が悪質と判断する行為

※ 上記の（具体例）は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき示しているものです。これらは例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されるものではありません。

＜カスタマーハラスメントへの対応＞

1. カスタマーハラスメントと判断した場合、原則として当社のお客様等への対応をお断りします。
2. 悪質な場合には、警察・弁護士などと連携して、法的措置を含め、適切な措置を講じます。

＜社内の取り組み＞

1. カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築
2. 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実施
3. カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置
4. 被害にあった従業員へのフォロー体制の構築
5. 警察や弁護士等、外部専門家との連携

以上