

カスタマーハラスメント基本方針

当社は、「すべては品質から」の理念のもと、商品・サービスはもとより、お客様との信頼関係においても高い品質を追求し、お客様一人ひとりにご満足いただける店舗づくりに努めています。お客様からいただくご意見やご要望は、商品・サービスの改善につながる大切な声として真摯に受け止め、より良い価値の提供に努めてまいります。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を損なう重大な問題です。

当社は、お客様との信頼関係を大切にしながら、従業員一人ひとりが安心して働くことのできる職場環境を守るため、本方針を策定し、カスタマーハラスメントに対して組織として適切かつ毅然と対応してまいります。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様等からの要求・言動のうち、その内容や手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる行為（例）

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

1.身体的・精神的な攻撃

暴力、威嚇、脅迫、暴言、人格を否定する発言、侮辱、大声による威圧や執拗な叱責

2.過剰または不合理な要求

商品・サービスの範囲を超える要求、過度な返金・交換・値引き要求、土下座や従業員の処分等を求める行為、同一内容の執拗な要求や苦情

3.拘束行為

長時間にわたる店舗・電話での拘束、退店・終話の要請に応じない行為、繰り返しの電話や来店による対応の強要

4.プライバシー侵害・迷惑行為

従業員の無断撮影・録音、SNS等への誹謗中傷や個人情報の投稿、業務の遂行を著しく妨げる行為

当社の対応

当社は、お客様からのご意見・ご要望には誠実かつ真摯に対応いたします。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全確保を最優先とし、内容や状況に応じて組織として毅然と対応します。

必要に応じて、対応の中止、商品・サービスの提供や店舗利用のお断り、管理者への引継ぎ、警察・弁護士等の関係機関との連携、法的措置などを講じる場合があります。

社内体制

当社は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を維持するため、以下の取り組みを推進します。

カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制の整備

従業員および管理者への教育・研修の実施

必要に応じた関係機関との連携

発生時の迅速な組織対応

被害を受けた従業員への適切な配慮と支援

お客様へのお願い

当社は、これからもお客様との信頼関係を大切にし、ご満足いただける商品・サービスの提供に努めてまいります。

そのためには、お客様と従業員が互いの人格と立場を尊重し合い、安心して利用・勤務できる環境を築いていくことが重要であると考えています。

今後も、お客様からいただくご意見やご要望には真摯に向き合う一方、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、本方針に基づき適切かつ毅然と対応してまいります。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日

2026年10月1日