

カスタマーハラスメント対応方針について

1、基本方針

当社は、経営理念のひとつである「顧客第一主義」に徹し、お客様に接するにあたっては常に親切丁寧な接客に心がけ、お客様の期待と信頼にお応えすることを実践してまいりました。

一方で、ごく一部のお客様からは、常識を超えた要求や心無い言動が見受けられることもあり、その中には、個人の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の個人の尊厳を傷つけるものもあります。お取引先従業員を含む当社で働くすべての従業員の人権を尊重し、安心して働く環境を守るため、当社は本基本方針をお示しいたします。

2、カスタマーハラスメントの定義

2022年に厚生労働省が公開した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の定義されておりますとおり、お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容ならびにその要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不当、過剰なものであって、その手段・態様により、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いたします。

<対象となる行為の例>

(1) 顧客からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ① 当社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ② 当社が提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ① 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 継続的、執拗な言動
- ⑥ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ⑦ 差別的な言動
- ⑧ 性的な言動
- ⑨ 従業員個人への攻撃、要求

(3) 要求内容の妥当性に照らして社会通念上不相当なもの

- ① 商品交換の要求
- ② 金銭補償の要求
- ③ 謝罪の要求

※上記の記載は例示であり、記載のものに限られるものではありません。

3、当社の態勢

- (1) カスタマーハラスメント対応ガイドラインに沿って組織で対応します。
- (2) カスタマーハラスメント相談窓口の設置と迅速に組織対応ができる体制を構築しています。
- (3) 事案の内容に応じて、警察、弁護士と連携を図ってまいります。
- (4) お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、当社がカスタマーハラスメントとして判断した際は、毅然とした対応を取り、対応の打ち切りやご来店のお断りを行うことがございます。

当社は引き続き、お客様の期待と信頼にお応えし、サービスの向上に努めてまいります。しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、本方針に則り、毅然とした対応をいたします。今後も引き続き、多くのお客様が気持ちよくお買い物していただける環境を提供し、お客様とのよりよい関係を築いていくよう努めてまいります。

何卒ご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 1 月

株式会社 藤崎