

カスタマーハラスメント防止ポリシー

私たちは、お客様に質の高い商品とサービスを提供すべく、地域社会とともに歩んでまいりました。お客様からのご意見やご要望は、私たちにとって大切な財産であり、サービス向上の原動力となっております。

一方で、近年、一部のお客様からの、当社従業員に対する暴言、暴力、不当な要求、執拗なクレーム等のカスタマーハラスメント行為（以下、カスハラという）により、従業員が疲弊し安心・安全な職場環境が害されることも見受けられます。

従業員が安心して働ける職場環境を整備することは、結果としてお客様へのサービス品質の向上につながると考えており、当社は、すべての従業員をカスハラから守るため、「カスタマーハラスメント防止ポリシー」（以下、本ポリシーという）を策定しました。

当社が認めるカスハラの定義

本ポリシーにおいてカスハラとは、職場で行われる顧客等の言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境が害される以下のような言動をいい、顧客等とは、当社の顧客、取引先、施設利用者、ECサイト利用者その他の第三者をいいます。

- （１）物を投げつける、つばを吐きかける、殴る・蹴るといった身体的攻撃を含む暴力行為
- （２）罵倒・人格否定等の暴言、脅迫、威嚇、強要、その他威圧的な言動といった精神的な攻撃
- （３）不当な要求や同じ内容に関する執拗な問合せ、購入・契約条件を超えた過剰な返金・交換・値引き等の要求
- （４）正当な理由なく注文・契約のキャンセルを繰り返す行為
- （５）性的言動やそれに準ずる不適切な接触
- （６）尾行、待ち伏せ、つきまとい、迷惑物の送付等を行うストーカー行為
- （７）虚偽の事実を流布し従業員の名誉を毀損する行為又は従業員のプライバシーを侵害する行為
- （８）店舗設備の意図的な損壊行為、正当な理由のない長時間拘束等による業務妨害行為
- （９）人種、信条、性別等による差別的な言動
- （１０）インターネット・SNS 等において、従業員に関する誹謗中傷または虚偽情報を発信する行為
- （１１）従業員等の姿態を同意なく撮影する行為
- （１２）従業員の写真・映像・肉声を同意なくインターネット・SNS 等において公開・拡散する行為

- (13) 土下座の強要といった過度な謝罪要求や従業員に強い精神的ストレスを与える行為
- (14) 当社の製品・サービスに関連しない要求

上記に記載した具体的な例は代表的例であり、この例以外でも従業員を保護する観点から悪質性が高い行為と当社が判断する場合は、カスハラ行為と認める場合があります。

カスハラに対する顧客等への対応方針

当社は、カスハラに該当する行為があったと当社が判断した場合、その態様・悪質性・継続性を総合的に勘案し毅然と対処します。特に悪質と考えられるカスハラ行為に対しては、警察や弁護士等と連携し適切な措置を講じます。

- (1) 対応者の変更
 - (2) 状況により対応の即時停止、退去命令
 - (3) 事件化を目的とした警察への通報、損害賠償を目的とした法的措置
 - (4) 事実関係の記録を目的とした顧客等の個人情報を含む情報の録音、録画、撮影
 - (5) 当社全店舗及び当社の関係施設への立入り禁止、当社ウェブストアの利用禁止措置
- 上記に記載した具体的な例は代表的例であり、この例以外でも従業員を保護する観点から適切な対応を行います。

カスハラに対する従業員への対処

当社は、カスハラ行為に対し、従業員に以下の対処を講じます。

- (1) カスハラ行為に関する行動指針（本ポリシー）の制定
- (2) カスハラ対応マニュアルの整備（対応要領の明文化）
- (3) 本カスハラポリシーの全従業員への周知
- (4) カスハラに関する理解促進のための教育・研修の実施
- (5) 従業員カスハラ相談窓口の設置
- (6) カスハラ事案の確認と被害を受けた従業員のケア
- (7) カスハラ事案の社内共有と再発防止策の検討

当社は、カスハラに関する相談を行ったこと、または申出・事実確認への協力を行ったことを理由として、当該従業員に対し解雇・降格・減給・不当な配置転換その他いかなる不利益な取扱いも行いません。

カスハラ加害防止

当社は従業員について、取引先従業員に対するカスハラ行為を禁じます。また、自身が一消費者の立場になった場合においても、企業が雇用する従業員に対するカスハラ行為に十分

注意することを研修・教育を通じて啓蒙します。

（１）取引先従業員への心構え

- ・取引先は重要なビジネスパートナーであることへの認識を持つこと
- ・取引先従業員の個人の尊厳を尊重すること
- ・自社のコンプライアンス体制やその取り組みに信頼を失いかねないことを認識すること
- ・当社への便宜供与や何らかの優位的提案には、何らかの目的が存在していることを認識し、安易に受け入れないこと

（２）消費者としての正しい行動

- ・自身が消費者の立場になった際、カスハラ行為を行ってしまう可能性があることを自覚すること
- ・企業側従業員に対して、無自覚に無理・難題・わがまま、かつ、大声で主張してしまい威圧行為になり得る場合があることを理解し認識すること
- ・自身の感情を怒り任せに従業員にぶつける行為や、従業員個人の誹謗中傷等を行わないこと

本ポリシーの変更

当社は、法改正その他の事由に適切に対応するため、本ポリシーを改定する場合があります。改定を行った場合は、速やかに従業員及び社外に周知・公表します。

2026 年 10 月 1 日制定