

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

I. 基本方針

当社は、真心と笑顔のサービスで地域の皆様の生活に貢献し、お客様に対して真摯に対応し、より高い満足を提供することを心掛けております。

一方で、ごく一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、不当要求、誹謗中傷、暴力などのカスタマーハラスメントに

該当する行為が見受けられます。これらの行為は従業員の人権および職場環境を害するものとして、組織として毅然として対応いたします。

II. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

「お客様からの要求・言動のうち、そ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、

従業員の人権および職場環境を害するもの」と定義します。

【対象行為例】

- ・暴力行為、暴言、侮辱、誹謗中傷、威嚇、脅迫、土下座の要求
- ・従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・不合理、過剰なサービスの要求
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・従業員へのセクシャルハラスメント、つきまとい行為など
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

III. カスタマーハラスメントへの対応

お客様からのご要望、ご意見、ご指摘には、真摯に対応してまいります。しかしながら、お客様の言動、態度、所作などを当社が「カスタマーハラスメントに該当する」と判断した場合、対応を打ち切り、以降のご来店をお断りする場合があります。また、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し厳正に対応いたします。