

カスタマーハラスメントに対する行動指針

◆はじめに

株式会社タカラ・エムシー(以下「当社」)は、「店はお客様のためにあり、社員とともに栄える」を経営理念に日頃からお客様との誠実な接客対応を心がけています。

同時に、社員が安心して働ける環境づくり、お客様に信頼してお買物を楽しんで頂ける店づくりを目指していますが、時としてお客様からの不適切な言動や常軌を逸した不当要求等で、従業員の業務に支障をきたす事例が相次いでおります。

事業活動を持続可能な形で行うことにあたり、当社の従業員とお客様の人権が互いに尊重され、従業員が安心してお客様へのサービスに徹し、さらには質の向上を図る目的から、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定し、過度な言動や要求を求めるお客様に対して毅然とした態度で対応させていただきます。

◆基本方針

「タカラ・エムシー カスタマーハラスメントに対する対応方針」

株式会社タカラエムシーは常にお客さまのご意見、ご指摘には真摯に誠実に対応します。その一方で、従業員の人権や就業環境を著しく害する下記の定義に抵触する事例については、カスタマーハラスメントと位置づけ毅然と対応します。

◆定義

顧客等からのクレーム・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、労働者の就業環境が害されるもの。

- ・ 顧客等には実際に商品・サービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含まれます。
- ・ 「当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして…社会通念上不相当なもの」とは、顧客等の要求の内容が妥当かどうか、当該クレーム・言動の手段・態様が「社会通念上不相当」であるかどうかを総合的に勘案して判断すべきという趣旨です。
- ・ 顧客等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合には、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても、社会通念上不相当とされる可能性が高くなると考えられます。他方、顧客等の要求の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合は、社会通念上、不相当とされることがあると考えられます。
- ・ 「労働者の就業環境が害される」とは、労働者が、人格や尊厳を侵害する言動により身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」や、「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」の例としては、以下のようなものが想定されます。顧客等からのクレーム・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、労働者の就業環境が害されるもの。

※厚生労働省発行「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じ策定

◆対象となる行為(一例)

- 1) お客様の要求が妥当性を欠く場合(例)
 - ・当社が販売した商品およびサービスに瑕疵や過失が認められない場合
 - ・お客様からの要求が、当社の販売した商品およびサービスの内容とは無関係の場合
- 2) 要求を呑ませる手段や態様が社会通念上の範疇を逸脱した行為
 - ・暴言、大声、差別発言、侮辱、誹謗中傷(精神的攻撃)
 - ・脅威を感じさせる威圧的な言動・態様
 - ・土下座の要求、身体的攻撃(暴行・障害)
 - ・過剰な金銭・対応の要求
 - ・器物破損、拘束的行動(不退去・居座り・軟禁)
 - ・業務(カウンター内含む)スペースやバックヤードの作業エリアへの不当侵入行為
 - ・従業員に対する差別的言動または性的言動等
- 3) その他お客様による迷惑行為(条例違反含む)
 - ・SNS やインターネット上での中傷誹謗行為または偽計行為
 - ・未許可の店内・従業員の撮影

上記の行為例は例示であるため、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。
行為例中、暴行行為や器物破損は刑事犯罪として該当します。

◆社内対応

- ① カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育、研修を定期的を実施。
- ② カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切に対応できるよう社内における相談、サポート体制を構築。
- ③ 従業員の被害者に対する精神的フォロー専用窓口の設置。
- ④ 警察当局および弁護士などの専門家とスムーズな連携(社外対応)

◆社外対応

- ① 当社がカスタマーハラスメントに該当する事象と判断した場合、お客様にお止めいただくよう注意させていただきますが、お止めいただけない場合はお客様対応をその場で中止させていただきます。
- ② お客様の行為が悪質または犯罪行為と判断した場合は、警察および弁護士と連携し法的措置など厳正に対処します。

◆お客様へのご理解のお願い

日頃から当社運営店舗にご来店のお客様には、こうした行為事案も無く従業員一同、店舗サービスを提供させていただき努力をしておりますが、万が一お客様から上記のようなハラスメント行為が発生した場合は本指針に準じて対応いたしますので、何卒ご理解とご協力の程、お願い申し上げます。

2024年11月1日から実施