

あかのれんグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

あかのれんグループ（以下「当社グループ」）は、大正8年の創業以来、「店はお客様のためにある」を社是に掲げ、お客様の便利で豊かなくらしに貢献できる小売業を目指して、真の良品廉価に真っ向から取り組んできました。今後も創業時より育んだ「お客様第一主義」を頑なに守りつつ、尚一層お客様のご期待にお応えすべく果敢に挑戦を続け、お客様にとって一番身近な存在であり続けたいと考えております。

一方で、ごく一部のお客様による心無い言動により、就業環境が害される事案が発生しております。当社グループは、このようなカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、当社グループで働く従業員一人ひとりが安心して働き続けることができるよう、以下の通り「あかのれんグループ カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容は妥当であっても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します。

3. 対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・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での要求
- ・当社が提供する商品・サービスの内容と関係がない要求
- ・同じ要望や過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為や叱責行為
- ・合理的な理由のない謝罪要求
- ・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出しの要求
- ・土下座の要求
- ・従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- ・不当な商品返品・交換、サービスの要求
- ・過剰な金銭補償の要求
- ・要求が通らない場合、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為
- ・大きな怒鳴り声をあげる行為、侮辱的発言、名誉棄損、人格否定などの行為
- ・威迫、脅迫、威圧的、威嚇的な行為
- ・暴力行為や身体的な攻撃
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・対面・電話・メール等での過剰な繰り返しによる問合せ等、継続的または執拗な言動
- ・SNS/インターネット上での誹謗中傷行為
- ・SNS/インターネット上での従業員の個人情報、音声・画像、文章の公開
- ・従業員等を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為
- ・従業員等のプライバシーを侵害する行為
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・従業員に対する接触、つきまとい、わいせつな言動、待ち伏せ等の行為
- ・特別扱いの要求、文章での謝罪を要求する行為
- ・関係者以外立ち入り禁止区域への侵入、不退去、居座り行為

4. カスタマーハラスメントへの社外対応

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社グループをご利用いただいておりますが、万が一、カスタマーハラスメントに該当すると当社グループが判断したときは、従業員を守るため毅然とした対応を行い、行為が継続する場合はご来店をお断りすることもございます。更に悪質な行為であると判断した際には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をさせていただきますので、お客様におかれましては、何とぞご理解、ご協力をよろしく願います。

5. カスタマーハラスメントに関する当社グループの体制整備

当社グループでは、カスタマーハラスメントの発生を防止し、発生した場合に迅速かつ適切な対応が行われるよう、以下のような体制整備を行います。

- ・カスタマーハラスメント発生時の社内報告・連絡・相談体制を構築します。
- ・より適切な対応のため、警察や弁護士など外部専門家と連携します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のケアに努めます。