

ヤマザワグループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

ヤマザワグループ（以下、「当社グループ」）は、グループ経営理念「お客様に安心と豊かさを提供し、地域の健康元気を応援するとともに従業員一人一人が輝く企業を目指します」を掲げ、お客様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、サービスレベルの向上および改善に取り組んでいます。

当社グループでは、流通業界のみならず他業界においても増加しているカスタマーハラスメントに対して、毅然とした対応で臨む姿勢を明確にし、従業員が安心して働ける環境を確保するため「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのご意見、ご要望のうち、その要求内容に妥当性がなく、または妥当性に照らして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、当社グループの業務または従業員の就業環境が害されるものと定義します。

3. 該当する行為

(1) 妥当性を欠く要求

- ①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要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

(2) 社会通念上において不当な言動

- ①身体的な攻撃
- ②精神的な攻撃
- ③威圧的な言動
- ④土下座の要求
- ⑤繰り返されるしつこい言動
- ⑥拘束的な行動
- ⑦差別的な言動
- ⑧性的な言動
- ⑨従業員への攻撃・要求

(3) 過度に不当な要求

- ①過度な返金・交換の要求
- ②金銭の要求
- ③過度な謝罪の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社内対応

- ①カスタマーハラスメントのポスターを店内に掲示し、啓蒙を行います。
- ②カスタマーハラスメントから従業員を守るため、会社として適切な判断や対応できる体制を構築します。
- ③カスタマーハラスメントへの対応方法や手順書等を定め、従業員に必要な教育を行い、対処法を習得するための施策を実施します。

(2) 社外対応

- ①お客様と合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行うことで、よりよい関係の構築に努めます。
- ②カスタマーハラスメントと当社において判断した際は対応を打ち切る場合もございます。
- ③さらに悪質と判断した場合は、ご入店のお断り、または警察、弁護士と連携の上、適切に対処いたします。

2024年10月29日

株式会社ヤマザワ
代表取締役社長 古山 利昭

株式会社ヤマザワ薬品
代表取締役社長 上畑 日登美

株式会社サンコー食品
代表取締役社長 古山 利昭