

2024年10月29日

各 位

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定について

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拘束的な行動
- ⑥繰り返されるしつこい言動 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、ご来店のお断り、または警察、弁護士と連携の上、適切に対処いたします。

以上