

株式会社グループセブ ジャパン

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様との良好な関係性を構築し、継続的に安全で質の高いお客様にご満足いただける商品やサービスを提供するために、当社従業員等の人権が守られ、当社従業員等が心身ともに安心できる就業環境を確保することが重要と考え、この「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。当社カスタマーサービスや直営店等において、当社従業員等に対するお客様からの暴行、脅迫、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当すると思われる言動が見受けられた際には、予告なく商品やサービスの提供をお断りさせていただく場合がございます。また、当社が悪質であると判断した場合には、警察・弁護士等に連絡の上、適切な対処をさせていただきます。

なお、「当社従業員等」には、当社、当社グループ又は当社若しくは当社グループの従業員、派遣社員及び業務委託先を含みます。

対象となる行為

当社は、厚生労働省が定める「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、当社従業員等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。カスタマーハラスメントには以下が含まれますが、これらに限られるものではありません。

- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、電話や会話による長時間の拘束など）
- 繰返し行われる営業妨害行為（頻繁に来店あるいは電話しその度にクレームを行う、揚げ足取りや言葉尻を捉えるクレームなど）
- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、差別的言動、人格否定、SNS等への信用を棄損する内容の投稿など）
- 威圧的な言動（大声や暴言で執拗に当社従業員等を責める、店内で騒ぐ、恫喝・罵声・暴言を繰り返すなど）
- 正当な理由のない金銭の要求（購入額以上の返金の要求、交通費・宿泊費・通信費など経費の要求、慰謝料や迷惑料の要求など）
- 正当な理由のない商品の要求（購入した商品以上の金額の商品との交換など）
- 正当な理由のない謝罪の要求（自宅への訪問謝罪の要求、土下座の要求、謝罪文の一般公開など）
- 正当な理由のない特別扱いや過剰なサービスの要求
- SNSやマスコミへの暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

- 当社従業員等への個人攻撃・要求（SNS やインターネット等への投稿による当社従業員等の氏名・音声・映像その他プライバシーの公開、セクシュアルハラスメント、盗撮・無断録音、つきまとい、個人や職位を指定した対応要求など）
- 当社、当社グループ又は当社若しくは当社グループの業務委託先の店舗又は事務所への不法侵入、正当な理由のないこれらの店舗又は事務所の業務スペースへの立ち入り

社内での対応

- カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができるよう社内相談窓口の整備を含むサポート体制を構築し、当社従業員等へ周知・啓発します。
- カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、当社従業員等に必要な教育・研修を実施します。
- カスタマーハラスメントを受けた当社従業員等の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。