

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

ハンズは、グループ経営理念“For the Customers”を土台に、商品・接客・サービスを通じてお客様にソウゾウ・ワクワクを提供することにより、「お客様のお役に立ち気持ちよくお買い物をしていただく」という指針に則った行動をいたします。

これにより、ハンズの企業理念である『お客様の生活文化の創造のお手伝いをします』を体現いたします。

基本方針

方針作成の背景＝信条 3つの満足

当社は、この企業理念の下、お客様と真摯に向き合い、信頼や期待に応えることで、より質の高い満足（『お客様の満足』）を提供することを信条としています。お客様等（実際にご利用いただいただけでなく、今後ご利用いただく可能性のある潜在的なお客様も含みます。）からのクレーム・ご要望・ご意見の多くは、商品やサービス等への改善を求める正当なものであり、『お客様の満足』を実現する上で貴重なものとなっている一方で、お客様等からの要求やその言動の中には、社会通念上相当とされる範囲から逸脱した過剰・不当な要求を行うものや、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つける悪質なものもあります。

当社は信条として『お客様の満足』とともに掲げる『社員の満足』は、『お客様の満足』を実現するための下支えとなる重要なものであり、当社は、これらのお客様等からの過剰・不当な要求や悪質な言動が、従業員の就業環境の悪化を招き、『社員の満足』を損ない、ひいては『お客様の満足』をも損なうこととなる由々しき問題であると考えています。

そこで、当社は、従業員の人権を尊重し、従業員の就業環境の悪化を防止するため、これらのお客様等からの過剰・不当な要求や悪質な言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で臨みます。

当社は、お客様等から過剰・不当と思われる要求や悪質性が疑われる言動があった際は、従業員が上長等に報告することを体系化しており、相談があった場合は組織的に対応いたします。

そして、当社自身も、お取引先に対して、顧客としての立場を利用して社会通念上不相当な要求を行わず、お取引先の従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等をいたしません（『お取引先の満足』）。

当社は、信条である3つの満足、『お客様の満足』『お取引先の満足』『社員の満足』の達成に向け、あらゆるハラスメントの防止に取り組んでまいります。

想定するカスタマーハラスメントの類型

当社は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に「お客様等からのクレーム・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」をカスタマーハラスメントと位置付け、以下のように例示いたします（限定的な列挙ではなく、これらに類するものを含みます）。

1. お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ①当社の提供する商品・サービスに瑕疵・欠陥・過失が認められず、当社が拒否しているにもかかわらず、商品の返品・交換、代替サービスの提供、補償、賠償、謝罪等を求めるもの
- ②当社の提供する商品・サービスに認められる瑕疵・欠陥・過失の程度・態様に鑑みて法令、社会通念上相当とされる範囲又は当社のサービス範囲を逸脱し、商品の返品・交換、代替サービスの提供、補償、賠償、謝罪等を求めるもの
- ③要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容と何ら関係が無いもの

2. お客様等の要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ②精神的な攻撃（口頭、書面、メール、SNS・インターネット上の投稿等による脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ③威圧的な言動
- ④土下座の要求
- ⑤継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ⑥拘束的な行動（店舗・事業所及びその敷地への長時間の居座り・不退去、長時間又は連日の架電、監禁）
- ⑦差別的な言動（人種・民族差別、性・ジェンダー差別、障がいの有無による差別、職業差別等）
- ⑧性的な言動
- ⑨従業員個人への攻撃、要求

事実関係の整理・判断、対応

当社は、社内に設置された相談窓口を中心に、お客様等の要求・言動が正当なものなのか否かを判断するため、まずお客様等の要求内容をもとに、それが事実に基づくものであるかを確かな証拠・証言に基づいて整理・確認いたします。

お客様等の要求が事実に基づくものであると認められない場合には、毅然と対応し、事実に基づくものであると認められる場合には、その事実をもとに、お客様等の要求の内容が妥当であるか、その手段・態様が社会通念上相当であるか、多様な

ケースにより適切に対処するため、お取引先、専門家及び専門機関を含む外部との連携も視野に入れ、適切な対応を検討・判断いたします。

1. 社内対応

- ①社員がカスタマーハラスメントを未然に防ぐための知識、対処法を習得するための施策の実施
- ②カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアの実施
- ③カスタマーハラスメント発生時の対応体制の整備の実施

2. 社外対応

- ①当社は、お客様等からのカスタマーハラスメントに該当する要求・言動には応じず、法令及び社会通念に則った合理的・理性的な話し合いを求めます。
お客様等が内容の妥当性を欠く要求や社会通念上不相当な手段・態様による要求を繰り返す場合、当社はお客様等への対応を中止させていただきます。
- ②お客様等からの要求・言動が悪質なカスタマーハラスメントであると判断した場合、当社は、お客様等に対して以下の対応を行うことがあります。
 - ・店舗・事業所及びその敷地からの退去の要求
 - ・店舗・事業所及びその敷地への出入りの禁止の通告
 - ・警察への被害相談・通報、告訴
 - ・民事訴訟提起、仮処分申立てその他法的措置の実行

さいごに

ハNZは、お客様が、より安心・安全に、より快適に、そしてより楽しくお買い物ができる環境をご提供したいと考えています。

今後とも、ご理解とご協力、並びに変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。