

(株)三杉屋グループのカスタマーハラスメントに関する基本方針

創業以来、私たち『三杉屋グループ』は常により良い商品をお求めやすい価格でお客様にご提供する努力を続け、お客様等の視点で経営を考え、常に実践しております。

これからも、お客様等にご満足いただける商品サービスを提供するためには、(株)三杉屋グループで働く従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける就業環境があつてのことと考えております。しかしながら、ごく一部のお客様等の心無い言動により、就業環境が害されることが発生しております。

(株)三杉屋グループのすべての従業員が、働きがいを感じ、安心して働ける就業環境作りと、お客様等の為によりよいサービスができるお店づくりのために、本基本方針をお示しいたします。

カスタマーハラスメントの定義

2022年の厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」には「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・態様が不適切な者であつて、当該手段・態様によ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されています。

対象行為と考えられる例示（事例であり下記の例に限られません）

お客様等（お客様、お取引先その他の利害関係者）からの下記の行為

行為類型	具体例
①身体的・精神的な攻撃	・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつけるなどの暴力行為 ・セクシュアルハラスメントに該当する言動 ・侮辱的言動や差別的言動等、人格否定につながる行為
②威圧的・脅迫的な言動	・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求などの言動 ・SNS、マスコミ等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほめかした脅し
③プライバシーの侵害や名誉棄損に当たる言動	・従業員のプライバシーを侵害する行為 ・従業員を無断で撮影、録画録音する行為 ・SNSなどへの会社や従業員の信用を棄損させる内容の投稿
④ 継続的・執拗な言動	・要求の過度な繰り返しや重なる電話やメール等での連絡

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
⑤ 拘束的な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話や対面での長時間の拘束 ・ お店等からの不退去や不当な居座り
⑥ 正当な理由のない要求	<ul style="list-style-type: none"> ・ 正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 ・ 正当な理由のないお客様の自宅等への訪問や業務外の対応を求める要求
⑦ その他不適切な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

カスタマーハラスメントへの対応

従業員一人一人が日々の業務において、お客様等の視点で満足いただける商品、サービスを提供します。しかし、上記のカスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合には、お客様等に対し、誠意を持って対応しつつも従業員の人権等を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品やサービスの提供、お客様等対応を中止いたします。お客様からこれらの行為を受けた際には、従業員が上長等に報告相談することにしていきますので、相談あった際には組織的に対応いたします。

さらに、悪質なものや犯罪行為と判断した場合には警察に通報し、弁護士等と連携し法的措置等も含め厳正に対応いたします。

令和6年11月

(株)三杉屋

代表取締役 杉本光晴