

カスタマーハラスメント基本方針

1. はじめに(総論)

当社は、お客様のご意見・ご要望を大切にしつつ、従業員をカスタマーハラスメントから守る雇用管理上の措置義務を、重要な社会的責務と位置付けています。従業員が安心して働ける環境の確保が、結果としてより良いサービス提供につながると考え、本方針を定めます。正当なご意見・ご要望を拒むものではなく、カスハラには組織として毅然と対応します。あわせて、自社従業員が他社従業員へ加害する側にならないよう教育・研修も徹底します。

2. お客様の正当な権利の尊重

お客様のご意見・ご要望は業務改善の貴重な機会として真摯に受け止めます。消費者基本法・障害者差別解消法・認知症基本法の趣旨も踏まえ、多様なお客様の権利・特性に配慮した対応体制を継続的に整備します。

3. お客様へのお願いと段階的措置

従業員の人格尊重への配慮をお客様にお願いした上で、カスハラに該当すると判断した場合、状況に応じて以下の措置を段階的に講じます。

- 事実確認のための録音・録画
- 中止のお願い・警告(警告文含む)
- 商品・サービス提供や商談の中止
- (店舗等)退去のお願い・入店禁止
- 悪質な場合の警察通報
- 弁護士相談の上での法的措置

4. カスタマーハラスメントの定義

労働施策総合推進法・厚生労働省指針に基づき、

- ①お客様等(利用可能性のある方、家族、近隣住民、取引先等を含む)から行われる
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動であり
- ③従業員の就業環境が害される

の3要素をすべて満たす言動と定義します。判断基準は「社会一般の平均的な従業員がどう感じるか」とし、一度の行為でも強い苦痛を与える場合は該当し得ます。

5. 具体的なカスタマーハラスメント行為(例示)

(A) 要求内容が妥当性を欠く言動

：瑕疵のない場合の金銭補償・商品交換要求、業務と無関係な要求(性的要求・プライバシー侵害を含みます)

(B) 手段・態様が不相当な言動

：身体的攻撃、精神的攻撃(脅迫・侮辱・人格否定・アウティング等)、威圧的言動、拘束的行動(不退去等)、執拗な言動、土下座・謝罪訪問の要求、差別的言動、性的な言動、従業員個人への攻撃・プライバシー侵害(無断撮影・SNS 投稿等)

(C) 要求内容に照らして手段が不相当な言動

：著しく高額な金銭補償要求、対応不可能な要求、過度な謝罪要求

※上記はあくまで例示であり、個別事案は定義に基づき総合的に判断します。

6. カスタマーハラスメントへの対応

【現場対応】

従業員の安全確保を最優先し、必要に応じ現場から引き離す・警察通報を行います。従業員一人に負担をかけず、上長・複数名で組織的に対応します。状況を正確に記録し、個人情報保護に配慮します。

【発生後対応】

相談窓口・担当部署が中心となり客観的・迅速に事実確認を行います。該当行為には中止を求め、悪質な場合は提供拒否・退去要請・取引停止・警告文発出等の措置を講じ、必要に応じ警察・弁護士へ相談します。

7. ハラスメント未然防止のための取り組み

- 傾聴と共感：お客様の要望を正確に理解し、消費者心理・障害特性等への理解も深めます
- 適切な初期対応：言葉遣い・事実確認等に関する教育研修を定期実施します
- 事実に基づく誠実な対応：過失がある場合は真摯に謝罪し、即答できない場合は確認の上で回答します
- 対応プロセスの改善：事例を社内共有・分析し継続的に改善します
- 他者への加害防止：自社従業員が他社労働者へ加害しないよう啓発します

8. お取引先様との連携

相互尊重の関係構築に努め、自社従業員が他社従業員へカスハラを行った場合は就業規則等に基づき厳正に対処します。取引先からの相談・事実確認協力依頼(改正労働施策総合推進法第33条第3項の努力義務に基づきます)には誠実に対応し、相談・協力依頼を理由とする不利益な取扱いはい行いません。

令和8年10月1日

株式会社 東武ストア