

カスタマーハラスメントに関する当社グループの考え方

株式会社はるやまホールディングス（以下「当社」といいます。）とその子会社（以下、これらを総称して「当社グループ」といいます。）は、地域のコミュニティと密接に関わり、地域社会の発展に貢献し、お客様・お取引先様・株主の皆様・スタッフなどすべての人々が笑顔になれる持続可能な社会の実現に向け、必要とされる企業を目指して、前進し続ける企業です。私たちは、地域の人々が「おしゃれで健康な生活」を過ごせるよう、お客様第一主義のもと、ファッションを通してサポートするために、当社グループらしく価値を提供し続けることを目指しております。

お客様に最高の商品・サービスを提供するには、その商品・サービスを支える当社グループの全従業員が、誇りをもって生き活きと活躍し、心と体の健康が保たれている状態が大前提であると考えております。

日頃より多くのお客様に当社グループの商品・サービスをご利用いただき、貴重なご意見をいただくなかで、ごくわずかではございますが、当社グループの従業員に対する提供商品・サービスの範囲を超えた大変厳しいお言葉や、過剰な要求に当たる言動が見受けられることがございます。

当社グループの商品・サービスをご利用いただく皆様に、提供できる商品・サービスの価値の最大化を目指し、当社グループの全従業員が、お客様に対し、安心して商品・サービスを提供するために「カスタマーハラスメントに対する当社グループの考え方」を公表いたしました。

当社グループは、この考え方を通じて、お客様との関係性がより良いものになることで、結果として当社グループの商品・サービスのさらなる品質向上を図ることは勿論のこと、お客様に喜んでいただける商品・サービスを提供することができるよう、尽力してまいります。

1. 対象となる行為

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当社グループでは、「顧客等からのクレーム・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、社員の就業環境が害されるもの」に該当する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

(1) 暴力・暴言

- ① 暴力行為
- ② 威嚇、脅迫的な発言、文章
- ③ 当社グループの従業員に対する侮辱的発言・文章
- ④ 当社グループパートナーの人格の否定や名誉を棄損する発言・文章

(2) 過剰又は不合理な要求

- ① 正当な理由のない過度な要求
- ② 契約や規約の範囲を超えた対応（返金、サービス提供等）の要求
- ③ 同じ又は不合理な要望やお問合せの過剰な繰り返し
- ④ 合理的理由のない当社グループへの謝罪要求
- ⑤ 当社グループ従業員への処罰の要求
- ⑥ 許可・アポイントの無い当社グループのオフィスへの来訪
- ⑦ 対面での対応要求

(3) その他ハラスメント行為

- ① SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ② 当社グループ従業員のプライバシー侵害行為
- ③ 当社グループ従業員へのハラスメント行為

上記各号に限らず、「顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」とみなされた場合は、同様の対応を行う可能性がございます。

2. 社外対応

対象となる行為に該当すると当社グループが判断した場合、商品・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。更に、当社グループが悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対応をさせていただきます。

3. 社内対応

- (1) カスタマーハラスメント事案に関する相談窓口を設置いたします。
- (2) カスタマーハラスメント事案が生じた場合の対応体制を構築いたします。
- (3) カスタマーハラスメント事案が生じた場合、従業員心のケアを最優先に努めます。
- (4) より適切な対応を実施するために、産業医等の外部専門家と連携いたします。
- (5) カスタマーハラスメントの発生に備え、従業員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。

以上

制定・施行日：2024年2月28日

岡山市北区表町一丁目2番3号
株式会社はるやまホールディングス
代表取締役社長 中村 宏明