

2025年3月21日

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」策定

～お客さまと従業員の人権を尊重し、誰もが働きやすい職場環境を目指す～

近鉄グループの株式会社近商ストアは、従業員が安心して働ける職場環境の実現を目指し、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しましたので、お知らせいたします。

近年、お客さまから従業員に対する暴言・威嚇・不当要求など、悪質なクレーム（カスタマーハラスメント）が増加・深刻化しております。当社においても、一部のお客さまによるこれらの行為により、従業員の尊厳が傷つけられ、心身の健康と安全を損ない、職場環境の悪化を招くようなケースが見受けられます。

お客さまのご意見・ご要望に対しては、誠実かつ真摯に対応することを前提としておりますが、従業員の心身の安全を守るため、また、より良いサービスの提供のため、これらの行為が社会通念上不相当と判断した場合はしかるべき対応を取ることを基本方針として、当社の基本態勢を明確に示すことで、従業員の誰もが働きやすい会社を目指します。

当社は、従業員研修や店頭でのポスター掲示などを通じてカスタマーハラスメントに関する理解を促し、お客さまとより良い関係を築いていけるよう努めます。

詳細は別紙のとおりです。

1. 名称

近商ストア カスタマーハラスメントに対する基本方針

2. 策定日

2025年3月21日（金）

【別紙】

近商ストア カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

近商ストアは、「人(お客様・お取引先様・従業員)と環境を大切にし、魅力あふれる商品・サービスの提供を行い、地域の発展に貢献いたします。」ことを経営理念に掲げ、お客さまにご満足いただけるよう、日々の業務に取り組むとともに、お客さまからのご意見・ご要望には真摯に対応させていただきます。

一方で、近年、様々な社会問題・背景による環境変化に伴う心理的要因から、お客さまから企業に対する暴言・威嚇・不当要求など、悪質なクレーム(カスタマーハラスメント)が増加・深刻化しており、当社でも、一部のお客さまによるカスタマーハラスメントにより、従業員の尊厳が傷つけられ、職場環境の悪化を招くようなケースが発生しています。

当社は、当社で働く従業員の人権を尊重し、従業員一人ひとりが働きがいを持ち、やりがいを実感し、安心して業務に従事できるような環境を確保するとともに、これらの要求や言動に対しては、お客さまに対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応いたします。

お客さまからこれらの行為を受けた場合には、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義と事例

(1) カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見・要望のうち、「要求内容・手段が社会通念に照らして不相当なもの」
「要求により従業員の就業環境が害される恐れがあるもの」

(2) カスタマーハラスメントと考えられる行為の例

- ・ 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)や威圧的な言動
- ・ 継続的な言動による長時間拘束、同じ内容の複数回のクレーム、執拗な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- ・ 差別的な言動、性的な言動(盗撮、わいせつ行為・発言、つきまとい)

- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・当社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合の商品交換、金銭補償、返品・返金、謝罪の要求
- ・不合理または過剰なサービスの要求
- ・従業員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像等の公開）
- ・許可のない録音および従業員や施設の撮影
- ・事務所（敷地内）への不法侵入、正当な理由のない業務スペースへの立ち入り
- ・他のお客さまへの迷惑行為

※上記は例示であり、これらに限りません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

（1）対外的な取組み

- ・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は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じてお客様からのお申出等への対応を中止します。
- ・さらに、カスタマーハラスメントが悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

（2）当社内の取組み

- ・カスタマーハラスメント発生時に従業員が相談や報告をできる体制を整備します。
（店内にカメラを設置し、発生後に映像記録による事実確認が可能な状態にしております）
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育や研修を行います。
- ・従業員自身が他に対して妥当性を欠く過度な要求等を行うことが無いよう、カスタマーハラスメントに関する正しい理解を社内において促進いたします。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員が心身に不調をきたさないよう、従業員のケアに努めます。

以 上