

「株式会社山本屋本店 カスタマーハラスメントに対する基本方針」

※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に基づき作成しております。

基本方針

株式会社山本屋本店は、事業者として従業員全員が心身ともに安心して働くことができる職場環境を整備するために、お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求に対して、毅然とした態度で対応します。

そのうえで、お客様からのご意見・ご要望に対して、真摯に受け止め、よりご満足いただける商品・サービスの提供に努めていきます。

カスタマーハラスメントの対象となる行為例 (例示であり、これらに限りません)

- ① 商品やサービスに対する不満を繰り返し述べ、従業員に精神的なストレスを与える行為。
- ② 営業時間外でのサービス要求や、特別扱いを要求する行為。
- ③ 他のお客様の迷惑となる大声による怒声・罵声を浴びせる行為。
- ④ 従業員に対する、暴行・傷害・威嚇・脅迫・暴言・差別となる発言や行動。
- ⑤ 従業員に対する、名誉棄損・侮辱となる発言や行動。
- ⑥ 責任者を出せ等、従業員の対応に対し、繰り返し執拗に要求する行為。
- ⑦ 長時間にわたる説明の強要、納得がいくまで従業員に対応を要求する行為。
- ⑧ 会社・従業員の信用を低下させる SNS/インターネット等への投稿。
- ⑨ 性的または嫌がらせ等の目的による、従業員に対する接触・待ち伏せ・つきまとい等の言動。
- ⑩ 規約範囲を超えた返金や保証の要求。
- ⑪ 土下座や規約範囲を超えた謝罪の要求。従業員の処罰の要求等。

カスタマーハラスメントへの対応

- ・従業員とお客様を守るため、当社がカスタマーハラスメントと認定した場合は、個人の対応とせず警察と弁護士に相談の上、対応いたします。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、お客様の今後の入店をお断りする場合があります。

何卒 ご理解賜りますよう宜しくお願い申し上げます。