

株式会社ホームセンターみつわ カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ホームセンターみつわ（以下、当社）をご利用いただくすべての方に安心してご利用いただける環境の整備と、従業員が安心・安全に働くことのできる環境を構築するため、「株式会社ホームセンターみつわ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を下記のとおり策定いたしました。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様、社会への貢献、従業員の幸福・繁栄を求め企業の発展を図ると共に、従業員の人権と創意工夫を尊重し、安全で働きやすい職場環境を整備することを目指しています。その上で、お客様の立場に立った発想と日常に寄り添った行動を第一に、ありがたいと言われる接客をすることは、当社グループが大切にしている考え方の一つです。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人権を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

当社は、従業員の人権を尊重するために、これらの要求や言動に対しては、お客様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。もし、お客様からこれらの行為を受けた場合は、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します。

カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、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・態度が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態度により、労働者の就業環境が害されるもの。

対象となる行為

- 暴言（侮辱的発言、人格の否定、名誉棄損、大声での恫喝、罵声）
- 威嚇、脅迫（脅迫的反社会的な行動、物を壊す、殺すといった発言による脅し）
- 権威的な言動（優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求）
- 対応者の揚げ足取り（言葉尻を捉える、一方的なクレーム、話のすり替え）
- 長時間拘束（長時間の拘束、居座り、長時間の電話、業務に支障を及ぼす行為）
- 繰り返しの言動（来店の都度クレームを言う、度重なる電話）
- 人的拘束（クレーム詳細不明な状態で、職場外である特定の場所に呼びつける行為）
- 暴力（殴る、蹴る、たたく、ものを投げつける、わざとぶつかってくる）
- SNS/インターネット上での誹謗中傷（当社及び従業員に対するインターネット上での名誉棄損、プライバシーを侵害する情報を掲載）
- セクシャルハラスメント（特定の従業員へのつきまとい、わいせつ行為や盗撮）
- その他（事務所等への不法侵入、正当な理由のない業務スペースへの立ち入り）

上記の定義および行為例は、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」に基づき策定しています。行為例は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

- カスタマーハラスメントと判断される言動等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おこない、必要によりお客様対応をお断りする、退去や出入り禁止を通告する場合があります。

- 悪質なもののや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置も含め厳正に対処します。

当社での取り組みについて

- 厚生労働省作成カスタマーハラスメント対策ポスターの掲示や、カスタマーハラスメント対策のオリジナルポスターの作成と掲示をおこないます。
- 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を実施します。
- カスタマーハラスメントやお客様対応に関する相談窓口を設置し、従業員の身体的精神的安全性の確保に努めるべく、適切な対応をおこないます。
- お客様にとっても、従業員にとっても気持ちのよいお買いもの場にするために、今後も随時、取り組み内容の見直しをおこないます。