

アカカベグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

アカカベグループでは、“「あってよかった」を、一人ひとりに。”という経営理念（使命）を掲げ、地域で暮らす全ての方々が元気で輝いた日々をお過ごし頂けるよう、健康と美容、生活と暮らしに寄り添いながら、日々サービスの向上に取り組んでおります。

またこれからもお客様にご満足頂けるサービスを提供するために、ご意見・ご指摘には真摯に向き合い、至らなかった点については反省し、改善を積み重ねて参ります。

一方、全てのお客様に快適なサービスを提供するため、当グループで働く従業員には安全かつ健全な労働環境が必要不可欠であり、グループとして悪質な言動や脅迫、不当な要求に対しては毅然とした対処を行うことが、今後も質の高いサービスを永続的に提供するになると考えのもと、この度「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成することと致しました。

2. 目的

この方針は、カスタマーハラスメントによって生じる従業員の精神的・身体的負担を軽減し、健全で安全な職場環境を確保することを目的としています。

また、すべてのお客様に対し、公平で快適なサービスを提供するため、万が一、一部の心無いお客様から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の行動原則を定め、お客様と従業員が健全でより良い関係を構築していけるようご協力をお願いするものです。

3. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様から従業員に対して不当な要求や言動、嫌がらせ等により、精神的または身体的な負担を強いる行為をカスタマーハラスメントとして定義致します。

これには以下のような行為が含まれます。

- ・ 暴言や脅迫的な言動

具体例:大声で怒鳴る、恫喝、土下座の強要、他のお客様の前での脅迫・叱責

- ・ 不合理な要求、過度な要求

具体例：従業員の解雇等処罰の要求、法令に違反する要求、文章での謝罪の強要、
当社の提供する一連の商品・サービスと関係のない要求、
納期や価格に関する不合理な要求、合理的理由の無い特別扱いの強要
当社の販売ルールを超えた対応の強要、当社の責任の範囲を超えた医薬品
に関する専門的な説明の強要及び利用効果に対する責任の追及

- ・長時間の拘束や執拗な連絡
具体例:従業員への長時間による拘束、営業事業場以外への呼び出し、関係者以外の立ち入り禁止区域への侵入、不当な居座り・待ち伏せ行為、執拗な電話での呼び出し、長時間の電話通話による拘束

- ・不適切な言動、個人的な嫌がらせや差別的な言動
具体例: セクシャルハラスメントに該当するような発言、身体的な中傷、特定の従業員に対する個人的で不合理な批判、外国人従業員への差別的な言動、SNSによる個人への中傷や尊厳を否定するような差別的な言動

- ・身体的な暴力や接触
具体例:施設や備品に対する損壊的行為、従業員に向かって物を投げたり、体に触れるような不適切な接触（肩を叩く、腕を掴む、背中を押す、肘で小突くなどの行為）

- ・過剰なプライバシー侵害
具体例:仕事とは無関係な質問や無理に個人情報提供を求める行為

4. カスタマーハラスメントの対応

【社内対応】

- ・カスタマーハラスメントが発生した場合に適切に対応できる社内体制を構築します。
- ・従業員がカスタマーハラスメントに関する知識や対処法、報告手順を取得するための機会を提供します。
- ・相談窓口を設置し、従業員の心身のケアと個人情報保護に努めます。
- ・従業員自らが取引先様にカスタマーハラスメントを行うことの無いように従業員の意識啓発に努めます。
- ・より適切な対応のため、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

【社外対応】

- ・お客様、お取引先様と合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行うことで、より良い関係の構築に努めます。
- ・当社の基準においてカスタマーハラスメントと現場責任者が判断した場合は、対応を打ち切り、以降のご来店をお断りすることがございます。
- ・より事案が悪質な場合や対話による合理的な解決が困難な場合は、警察及び外部の専門家と連携し、適切に対処致します。

5. 私たちからのお願い

我々アカカベグループは、お客様には常に誠実で丁寧な対応を心掛けておりますが、従業員に対する不当な言動や過度な要求は、他のお客様や同じ職場で働く他の従業員にも悪影響を与えることがございます。多くのお客様にとって快適な店舗環境と、健全なサービス提供を維持するため、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応致しますので何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2024年12月1日制定