

株式会社京急ストア カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社京急ストアは「食の安全・安心」をすべてに優先し、地域のお客様に、普段の暮らしの中で、「期待され、満足いただける店」作りを通して、「繰り返しご来店いただける店」を目指しております。また事業活動において人権を尊重し、誠実な対応により事業活動に関わる全てのステークホルダーと信頼関係を築くことを努めております。

こうした一方で、一部ではありますが、お客様からのご意見・ご要望の中には妥当性を欠くものや社会通念上不相当な要求や言動を受けることもあります。弊社の店舗やサービスをご利用して頂く他のお客様への影響や従業員の就業環境悪化につながる深刻な問題が発生しています。

このような問題の発生または発生する懸念が生じた場合には、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、やむを得ず毅然とした態度で対応する場合がございます。

弊社では、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」の定義に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントとして取り扱います。

<対象となる行為例> ※記載は例であり、これらに限られるものではありません。

(1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・提供する商品、サービスの瑕疵・過失が認められないもの
- ・要求の内容が、サービスの内容とは関係がないもの

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃・要求
- ・SNS、インターネット上での誹謗中傷

(3) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされるもの

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

●カスタマーハラスメントへの対応について

- ・合理的な解決に向けて話し合いを行います。
- ・個人の対応とせず、組織的に対応いたします。
- ・警察、弁護士等のしかるべき機関と相談のうえ適切に対処いたします。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、該当するお客様の今後の入店をお断りする場合がございます。

お客様と従業員 お互いが尊重されるお店へ

ひどい暴言、過度な要求、不当な主張
そのクレームやりすぎていませんか？

STOP！カスタマーハラスメント

- ✓ 土下座しろ！
- ✓ 黙って言うことをきけ！
- ✓ お客様は神様だろ！
- ✓ 慰謝料を払え！
- ✓ SNSに投稿するぞ！ など

※こんなことが、カスタマーハラスメントに該当します

- ・身体的な攻撃
- ・精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な執拗な言動
- ・拘束的な行動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

Adobe Firefly

暴力、暴言、土下座の強要……

そのクレーム、やりすぎていませんか？



STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主張方法**に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ① ひと呼吸、置きましょう！
- ② 言いたいこと、要求したいことを**明確に**、そして**理由**を丁寧に伝えましょう！
- ③ 従業員の説明も聞きましょう！