

カスタマーハラスメントに対する 基本方針について

はじめに

当社は、経営理念の一に「地域社会の生活文化向上に貢献する」ことを掲げ、スーパーマーケットチェーンを運営する企業として、お客様との良好な関係を築き、お客様にご満足いただけるサービスを提供することが重要であると考えます。一方、このような質の高いサービスを提供していくためには、従業員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を構築することが重要であると考えます。この目的を実現するため、本基本方針を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり当社の従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

〔対象となる行為〕

- 個人に対する暴力、暴言、威圧的な言動、土下座の要求
- 個人の人格を否定する発言、個人を侮辱する発言
- 過剰又は不合理な要求、合理的理由のない謝罪要求
- 弊社従業員に対する解雇等の社内処罰の要求
- 社会通念上過剰な要求
- 脅迫行為等
- 過剰な時間的、場所的拘束
- 過剰な繰り返し行為、(電話、メール等)
- 従業員に対してのプライバシー侵害行為
- 性的な言動、行動
- SNSやインターネット上での誹謗中傷

カスタマーハラスメントへの対応

- ・当社はカスタマーハラスメント行為を認識した場合、従業員を守るため、お客様対応を中止いたします。
- ・カスタマーハラスメント行為に対しては法的な対応を行います。
また、当社敷地内への立ち入りをお断りする場合がございます。

社内体制の整備

- ・従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメント相談体制の整備を行います。
- ・警察や弁護士など、より専門的な知識を有する外部機関との連携をはかります。
- ・被害にあった従業員への精神的・身体的なフォローを実施いたします。

お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような行為や事案もなく店舗サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当するような行為がありましたら、本基本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。今後も多くのお客様に支持され信頼される店舗運営を続けてまいります。

High Quality & Low Price

