

カスタマーハラスメントに対する行動方針

竹園は、企業理念の中にある「お客様に囲まれる企業集団」を実現させるためには
社員ひとり一人が、その尊厳を傷つけられることなく
安心して働ける環境づくりが欠かせないと考えております。
この度、社員が笑顔でお客様に対して質の高いサービスを提供できるよう
当社におけるカスタマーハラスメントに対する行動方針を定めました。

2024年7月1日
株式会社 竹園

カスタマーハラスメントに取り組む目的・背景

当社の社員が心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を実現することが
お客様により満足いただけるサービスを提供することに繋がると考え
お客様とのより良い関係構築を目的として実施しています。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている
『顧客等からのクレーム・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・態様が社会通念上不相当なものであって、
当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるもの』を主に対象と想定しております。

対象となる行為

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

- ① お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
 - ・当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
 - ・要求の内容が、当社の商品・サービスの内容とは関係がない場合

② 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例

◆要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉毀損・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)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・社員個人への攻撃や要求

◆要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・商品の交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求

③ お客様によるその他迷惑行為

- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷行為

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の対象となる行為には、理性的な話し合いによる関係構築を求めます。しかしながら、悪質であると考えられる場合話し合いができない場合には、ご利用のお断りをさせていただく場合がございます。また、場合によっては、弁護士等専門家の判断を仰ぎ、対応を取らせていただく場合があります。

お客様へのお願い

ほとんどのお客様には、既にも上記事項を遵守していただいておりますが、お客様と更なるより良い関係の構築に尽力して参ります。但し、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本行動方針に則り対応いたします。今後とも皆様方のご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※商業施設内の各店舗については各施設に準じます。