

カスタマーハラスメントに対する基本方針

銀座ステファニー化粧品株式会社は、すべてのお客様と従業員の人権を共に尊重し、従業員の人権と安全で働きやすい職場環境を守るため、万が一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基本の方針を定めました。

1. カスタマーハラスメントの定義

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容に妥当性があっても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、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いたします。

2. 対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- お客様による身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- お客様による精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言等）
- お客様による威圧的な言動（電話対応における恫喝・大声で怒鳴る行為等）
- お客様による継続的な（繰り返しされる）、執拗な（しつこい）言動
- お客様による長時間にわたる拘束的な言動・行為（不退去・居座り・監禁）
- お客様による差別的な言動
- お客様による性的な言動
- お客様による従業員個人への攻撃、要求、脅迫
- お客様による従業員の人格の否定・差別的な発言
- 不当な金品の要求
- 当社・従業員の信用を棄損させる内容、従業員の個人情報等の SNS 等への投稿
- 土下座の要求 等
- その他社会通念上不相当な言動

3. カスタマーハラスメントにおける取り組み

- 従業員へカスタマーハラスメントに関する基本方針の周知・啓発と、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策の実施
- ハラスメントに関する相談窓口を設置
- 被害にあった従業員の配慮措置とケアを最優先に実施
- 発生時の対応体制を構築
- 迅速に適切な対応ができるよう顧問弁護士等の外部専門家と連携

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客様とより良い関係の構築に努め、カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。悪質なカスタマーハラスメントと判断される行為を認めた場合は、誠に残念ながらお取引をお断りまたは中止させていただく事もございます。また場合に応じて、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

5. お客様へ

多くのお客様には、上記に該当するような事案もなく当社の商品・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行為がありましたら、本方針に沿って対応いたします。ご理解、ご協力をお願い申し上げます。