

2024年12月16日

株式会社ビッグウッド

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. はじめに

当社は、「お客様及び全従業員の喜びを創造する」を経営理念に掲げ、お客様からのご要望にお応えするため真摯に対応し、信頼関係を築き上げることで、更なるサービス向上に努めております。

また、お客様に喜んでいただくことを仕事の原点にしており、そのためには、当社の全従業員が安心して働くことができる環境も必要であると考えております。

今後もお客様との信頼関係を大切にし、サービス・業務品質向上等の企業活動に活かしてまいります。

一方で、ごく一部のお客様からの心無い言動および不当な要求等を受ける事案も発生しております。全従業員が安心して働きやすい環境を構築するとともに、お客様に快適なお買い物をして頂けるように、本基本方針を策定いたしましたので、ご理解の程、よろしくお願いいたします。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が2022年2月に発表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により、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。

#### 【該当する行為例】

- ・ 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ・ 身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、名誉棄損、侮辱、恫喝、土下座の要求)
- ・ 継続的(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動(合理的理由のない謝罪の要求)
- ・ 合理的範囲を超える拘束的な行動(不退去・居座り・監禁)
- ・ 従業員への人格否定・差別的な言動
- ・ セクシャルハラスメント行為
- ・ 従業員の個人への攻撃(誹謗中傷、つきまとい行為)
- ・ 不当な商品交換の要求
- ・ 不当な金銭補償の要求 等

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

#### 【社内対応】

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識の教育及び、発生時の対処方法の研修を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置します。
- ・ より適切な対応を実施するため、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携します。

#### 【社外対応】

- ・ カスタマーハラスメント事案が慎重に判断するとともに、該当する場合は話し合いを行い、合理的な解決に努めます。
- ・ カスタマーハラスメントと当社において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場合があります。
- ・ 悪質なカスタマーハラスメントと判断した場合は、警察、外部の専門家(弁護士等)に連絡のうえ、適切に対処いたします。

### 4. お客様へのお願い

当社では、全従業員の心身の健康と安心して働くことができる環境を整えることで、お客様に対してより良いサービスを提供できるものと考えております。そのため、上記のようなカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応をさせていただきますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後もお客様との信頼関係を大切にしていけるよう一層努力してまいります。

以上