



●「カスタマーハラスメントの基準と対応」

お客様には誠意をもって対応をした上で、常識の範囲を超えた不当・過剰な要求についてはお客様としてではなくカスタマーハラスメントと判断する。

カスタマーハラスメントと判断した場合は、対応打ち切りや退店いただく場合がある。

悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察や弁護士と対応を連携していく。

●「カスタマーハラスメントに該当するパターン例」

- ・従業員への誹謗中傷、侮辱行為
- ・暴力行為や威圧的な言動
- ・脅迫行為
- ・過度な要求
- ・長時間の時間的拘束や同じ言動の繰り返し
- ・ネットでの中傷行為
- ・セクシャルハラスメントなど

●「今後に向けた対策」

- ・カスタマーハラスメントについての店内ポスター掲示
- ・従業員へのカスタマーハラスメントに関する社内研修やロールプレイングの実施
- ・カスタマーハラスメントに対する社内相談窓口の設置
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員への心身ケア対応

以上