

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

ハニーは、お客様にご満足いただけるよう、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、商品・サービス等の改善に努めています。

また、社会人としての役割を果たし、社会貢献すること、人権を尊重し、誠実な対応により事業活動に関わるすべての人々と信頼関係を築くことに努めています。

一方で、一部ではございますが、お客様からのご意見・ご要望の中には相当性、妥当性を欠くものや社会通念上範囲を超えた要求や言動を受けることもあり、店舗の施設・サービスをご利用頂く他のお客様への影響や、事業に従事する者の就業環境の悪化につながる深刻な問題が発生しています。

これらの行為は、人ひとりの尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

万一、上記のような問題の発生、または発生する懸念が生じた場合には、本方針に沿って毅然と対応します。

## カスタマーハラスメントの定義について

厚生労働省の「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」の定義(※)に基づき、ハニーではカスタマーハラスメントを以下のとおり定義いたします。

＜該当となる行為例＞

※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

(1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・提供する商品・サービスに欠陥・不具合・過失が認められないもの
- ・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もの

(2) 要求を実現するための手段・情態が社会通念上不相当なもの

- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃、商品・備品等の損壊
- ・従業員等の名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等
- ・従業員等の接触、待ち伏せ、つきまとい、盗撮等の身体的・精神的な性的言動・犯罪行為
- ・個人情報等の SNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・過剰な繰り返しによる大量の問合せ等、継続的または執拗な言動
- ・長時間にわたる電話、店舗からの不退去、事業所外での従業員等に対する拘束的言動、行動
- ・バックヤードや閉店後の店舗に許可なく立ち入ること
- ・その他、不当な商品交換・金銭補償・謝罪の要求、他のお客様への迷惑的行為

#### カスタマーハラスメントへの対応について

お客様には、常に合理的な解決に向けて話し合いを行い、個々人の対応ではなく組織的に対応します。問題解決にあたっては、警察や弁護士などのしかるべき機関に相談し、適切に対処します。また、カスタマーハラスメントと判断される行為があった場合は、お客様の今後の入店およびお取引をお断りする場合がございますので、ご了承ください。

#### ハニーでの取り組みについて

- ・カスタマーハラスメントに関する企業姿勢の明確化と従業員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントやお客様対応に関する相談窓口を設置
- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法のマニュアルを配布
- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修(勉強会)
- ・カスタマーハラスメントの対応指針の周知のため、ポスター掲示
- ・カスタマーハラスメントを起こさせないための従業員教育

ハニーは、お客様のご意見・ご要望にお応えし、商品・サービス・従業員教育の向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を構築することを目指しています。

しかしながら、万一お客様において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、本方針に沿って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

ハニーは、働く一人ひとりの人権を尊重し、誰もが安全で安心して働ける環境の維持を努めてまいります。