

2024 年 8 月 2 日

お 客 様 各 位

株式会社カネスエ

## カネスエグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

カネスエグループは「私のお店」をストアコンセプトとし、お客様が快適にお買物をしていただけるよう、日々の業務に取り組んでおります。

昨今、一部のお客様からの暴言や理不尽な要求等のカスタマーハラスメントが社会問題化していることから、当社グループにおいても下記のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しましては毅然とした対応を行い、周囲のお客様に快適なお買い物環境を提供してまいります。

記

### 「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。

### 「カスタマーハラスメントの対象となる行為」

次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。

- ・従業員への暴力行為、威圧的な行為、威嚇・脅迫行為
- ・従業員への合理的範囲を超える対応の強要・長時間の拘束
- ・従業員への誹謗中傷、つきまとい行為
- ・会社又は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 等

### 「カスタマーハラスメントへの対処」

お客様には誠意をもって対応しておりますが、万が一、カスタマーハラスメントの対象となる行為を確認した場合には、お客様対応を行うことを一切お断りいたします。

なお、悪質なカスタマーハラスメントの場合には、警察、外部の専門家（弁護士など）に連絡の上、適切に対処いたします。

今後とも引き続きお客様へ「私のお店」といわれるような、環境づくりに尽力してまいりますので、是非ともご理解・ご協力をお願いいたします。

以上