
ゲンキー株式会社 カスタマーハラスメント対応ポリシー

1.はじめに

ゲンキー株式会社は、「地域の人々の生活向上に貢献するチェーンストア」を掲げ、お客様の立場に立って高品質低価格な商品を提供し、日常生活の豊かさを実現してまいります。

しかしながら、一部のお客様より、当社の従業員に対するハラスメント行為が見受けられることがございます。当社従業員が安心して業務を遂行できるよう、「カスタマーハラスメント対応ポリシー」を策定いたします。

2.カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントは、以下に該当する行為と定義します。

- 1) 要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合
 - ①身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ②精神的な攻撃（暴言、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、威圧）
 - ③土下座の要求
 - ④継続的または執拗な発言や行動、長時間拘束（15分以上）
 - ⑤差別的な発言や行動（人種、国籍、性別等）
 - ⑥性的な発言や行動
 - ⑦SNS やインターネット上での誹謗中傷
 - ⑧従業員個人への攻撃や要求
- 2) 要求内容が妥当性を欠く場合
 - ①当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない
 - ②要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない
- 3) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合
 - ①商品交換の要求
 - ②金銭補償の要求
 - ③謝罪の要求

3.カスタマーハラスメントへの対応

お客様の言動・行動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以下の対応を行います。

- ・ご来店やお客様対応のお断り
- ・警察への通報、刑事告訴
- ・民事訴訟を含む法的措置

4.当社グループの体制

当社は、カスタマーハラスメントに対して組織的に対応するため、以下の体制を整備しています。

- ・対応マニュアルの制定と社内研修を定期的実施
- ・対応方針(ポリシー)の従業員への周知
- ・カスタマーハラスメントの相談体制

制定日：2024年11月1日

ゲンキー株式会社

代表取締役 社長 藤永賢一