**桶谷ホールディングスグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」について**

はじめに、桶谷ホールディングスグループは、「お客様第一 ～すべてはお客様と私たちの笑顔のために～」を経営理念とし、「お客様から信頼され、誠実と感謝の気持ちをもってお客様のご要望にお応えする」ことを目指しています。また、就業環境を保護し、従業員の幸福や喜びの実現も経営理念には含まれております。
当社におきましては、小売業ではお客様に安心で快適なお買い物の環境を提供し、卸売業ならびに法人のお客様との関係性においても適正なお取引が末永く継続できるように努めています。そのうえで企業の責務として、従業員が安心して働ける環境を守り、当社で働くことに幸福と喜びを感じえることを目的とし、下記の通り「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

記

① 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」に基づき、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・要求の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・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、労働者の就業関係が害されるもの」をカスタマーハラスメントといたします。

② 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」
当社の従業員は「お客様第一」の経営理念に基づき、お客様に誠意をもって真摯に対応し、信頼やご期待に応えることを目指しています。
一方で、お客様から常識の範囲を超えた要求や言動などには、従業員の人格を否定する言動や暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけ、職場環境を害するものがあります。桶谷ホールディングスグループはカスタマーハラスメントについては毅然とした態度で対応し、従業員を守ります。

【お客様を守るために】
経営理念「お客様第一 ～すべてはお客様と私たちの笑顔のために～」を実践し、企業ビジョンである「すべてのテーブルに笑顔を」を実現させるために、お客様が楽しく快適にお買い物ができる売場作りを行います。また法人様とのお取引においても適正かつ良好な関係性のもと、お互いに発展できることを目指していきます。そのためにカスタマーハラスメントと判断できる要求や言動には毅然と対応することが、多くのお客様の「信頼」にお応えできるものと考えます。

2025 年 7 月制定

【従業員を守るために】
経営理念「お客様第一 ～すべてはお客様と私たちの笑顔のために～」を実践し、努力を惜しまず、一生懸命頑張る社員には、幸福と喜びが保証される企業を目指すため、当社グループは従業員の人格と個性を尊重するとともに、従業員がその能力を十分に発揮しうる健全かつ適切な職場環境を構築します。

③ 「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カスタマーハラスメントと判断します。
カスタマーハラスメントと判断しますと、対応の打ち切りや退店をお願いする場合があります。また、法人様においてはお取引の中止をさせていただく場合があります。
悪質または継続的なカスタマーハラスメントに対しては、所轄の警察や顧問弁護士と対応を連携してまいります。

●カスタマーハラスメントに該当する事例
・暴力行為、威嚇・脅迫などの威圧的な言動
・不当・過剰な要求
・合理的範囲を超える対応の強要
・長時間の拘束や同じ言動の繰り返し
・従業員への誹謗中傷・侮辱行為・つきまとい行為
・従業員の人格の否定・差別的な発言
・会社・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
・土下座の要求
・セクシャルハラスメント

●カスタマーハラスメントへの対策
・抑止策
　カスタマーハラスメントについての店内ポスター掲示
・事前対応策
　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
・事後対応策
　所轄警察、顧問弁護士など外部の専門家との連携
　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

2025 年 7 月制定