しまむらグループ カスタマーハラスメント対応ポリシー

1．はじめに

しまむらグループ (以下、「当社グループ」)は、様々なステークホルダーに対して『普遍的な信用、信頼性をもつ誠実な企業運営を続ける』ことを経営理念とし、様々なステークホルダーに対して価値を創造することで、企業の持続的な成長を目指し、【いい会社】を造ることを経営ミッションとしております。

当社グループは、日々お客様の視点に立って、ご満足いただけるサービスをご提供できるよう、店舗・オンラインストアなどにお寄せいただくお客様の声をもとに、ご意見・ご要望への対応、商品やサービスの品質向上・改善に取組んでおります。

一方で、当社グループのサービスをご利用いただくお客様の一部には、従業員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがございます。

これらの行為は、「お客様にとって【いい会社】を造る」ことを目指し、従事している従業員の心身の健康と安全を損なう恐れがあります。

今後もお客様からの期待にお応えし、より良い商品・サービスを提供するためにも、従業員の人権を尊重し、こうしたハラスメント行為から従業員を守ることが重要であると考え、

『 しまむらグループ カスタマーハラスメント対応ポリシー』を制定いたします。

2．カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、該当クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、該当要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、該当の手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものとします。

1）お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の事例

①会社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合

②要求の内容が、会社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

2）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の事例

①身体的な攻撃　　⑤継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動

②精神的な攻撃　　⑥拘束的な行動

③威圧的な言動　　⑦差別的な言動

④土下座の要求　　⑧性的な言動　　⑨従業員個人への攻撃・要求

3）要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合の事例

①商品返金・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

当社グループが悪質な行為があったと判断した場合は、取引の停止や店舗等への出入りをお断りする場合がございます。 さらに、警察・弁護士など、然るべき機関と連携し、厳正に対処します。

４．当社グループの体制

①対応方針(ポリシー)の従業員への周知。

②報告系統の確立。

③対応マニュアルの制定とそれに沿った社内研修の実施。

④被害者に対する配慮のための措置を行う。

⑤相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する。

⑥相談したこと等を理由として不利益な取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する。