

2025年1月24日
株式会社幸楽苑

カスタマーハラスメントに対する方針のお知らせ

株式会社幸楽苑（本社：福島県郡山市）は、すべてのお客様に安心してご利用いただける場を提供するため、また、すべての従業員が安全に安心して働ける環境を維持するため、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしましたので、お知らせいたします。

1. カスタマーハラスメントに対する方針

当社では、「働く人達が、やりがいと生涯設計の持てる会社になろう」を経営理念に掲げ、お客様と同様、従業員を大切に考えています。安全で安心して働ける職場環境づくりが、働く人達のパフォーマンスを最大限に引き出し、ひいてはお客様に満足いただける商品やサービスの提供が可能になると考えています。

そのため、お客様からの脅迫、ひどい暴言、不当な要求などによって、従業員が困惑・疲弊してしまうことがあれば、ゆゆしき事態と捉えています。

当社は、従業員一人ひとりを守るためカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、内容に妥当性を欠き、当該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、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指します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

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。

- ・提供する商品・サービスに問題が認められない場合
- ・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場合
- ・身体的な攻撃（殴る・蹴る・たたく・わざとぶつかってくる・物を投げつける・物を壊す）
- ・精神的な攻撃（馬鹿野郎といった発言や脅迫的な言動による脅し）
- ・継続的・執拗な言動（頻繁に来店し、その都度クレームを行う、度重なる電話）
- ・拘束的な言動（一定時間を超える長時間の拘束、居座り、長時間の電話）
- ・性的な言動（従業員へのつきまとい、わいせつ行為や盗撮）
- ・従業員個人への攻撃、要求（インターネット上へ誹謗中傷や氏名などの公開）
- ・不当な返金、作り直しの要求
- ・不当な金銭補償の要求
- ・不当な謝罪の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には組織的に対処します。対話による合理的な解決が困難な場合は対応を中止いたします。また、ご来店をお断りする場合があります。

5. 社内への対応

- (1) カスタマーハラスメントの知識及び対処方法の教育を行います。
- (2) 社内相談・サポート体制を整備します。
- (3) 警察、弁護士、より専門的な知識を有する外部機構とも連携して、断固たる対応をします。
- (4) 被害にあった従業員のメンタルケア等に努めます。

6. お客様からのお問合せ窓口

株式会社幸楽苑 お客様相談室

電話番号 : 024-943-3351 (※土日祝日除く 9:00~17:00)

公式HP : [お問合せページ](#)

幸楽苑は、今後もお客様に満足いただける商品や、サービスの提供をして参ります。

《 本件に関するお問い合わせ先 》

株式会社幸楽苑 広報・IR部 佐々木・菊池

電話 : 024-943-3351 (代表) e-mail : kouhou@kourakuen.co.jp