

## 「イズミグループ カスタマーハラスメントに対する方針」

### ■はじめに

私たちは、安全・安心にお買い物をお楽しみいただけるよう、また、お客さまに寄り添ったサービスをご提供できるよう日々の業務に取り組んでおります。そのため、お客さまのご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。一方で、社員の人権および就業環境を著しく害するカスタマーハラスメントに対しては、毅然と行動し、組織的に対応します。当グループで働くすべての人が、安心して働ける環境を構築するために方針を策定しています。

### ■カスタマーハラスメントの定義

当グループでは、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、カスタマーハラスメントを「お客さまなどからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容に妥当性を欠くもの」、「手段・態様が社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）を伴うもので、労働者の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- ・ 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、提供する商品・サービスの内容と関係がない場合
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ・ 土下座の要求、従業員個人への過剰な攻撃・要求
- ・ 継続的な繰り返される（執拗な・しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り等）
- ・ 許可のない録音および社員や施設の撮影
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷

### ■カスタマーハラスメントへの対応

#### 【社内対応】

- ・ カスタマーハラスメントに関する基本知識の周知・研修を実施しています。
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定をしています。
- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備をしています。
- ・ より適切な対応のために、警察や弁護士など外部専門家と連携しています。

**【社外対応】**

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客さま対応をお断りさせていただく場合があります。
- ・悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

当グループは、引き続きお客さまに寄り添ったサービスをご提供できるよう日々の業務に取り組んでまいります。

以上