

スーパーバリュー カスタマーハラスメント基本方針

1. はじめに

株式会社スーパーバリュー（以下「当社」といいます。）は、「顧客支持No.1の店舗を拡大し維持すること」を経営理念に掲げており、この理念のもと、商品・サービスの品質向上に日々取り組んでいます。その実現には、お客様に真摯に向き合う従業員が、心身ともに安心して働ける環境の確保が欠かせません。

一方で、ご利用されるお客様の一部には、暴言や威圧的な言動、不当な要求などの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あります。これらの行為は、当社で働く従業員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当社は、お客様からのご意見やご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対応し、従業員一人ひとりを守ることが重要であると考え、ここに「スーパーバリュー カスタマーハラスメント基本方針」を策定します。

ご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、お客様からのお申し出や言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、それにより従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと定義します。

なお、商品・サービスに関する正当なご意見・ご指摘は、カスタマーハラスメントには当たりません。当社は、これらを改善の機会として真摯に受け止めてまいります。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- **暴力、暴言、脅迫、恐喝、威圧的な言動、土下座の要求**
例：大声で威圧する、怒鳴る、物やお金を投げる、殴る、蹴る、唾を吐く
- **合理的な理由のない要求**
例：謝罪、文書の提出、返品・交換、金銭・金券、従業員の処罰（解雇・異動な

ど) の要求

- 長時間の拘束、執拗な問い合わせ、継続的な対応要求、居座り、不当な要求の繰り返し

例：何度も電話をかけてくる、閉店時刻を過ぎても退店いただけない

- 人格の否定、侮辱、差別的な言動、プライバシーの侵害
- 性的な言動、同意のない身体接触、つきまとい、盗撮
- インターネット上（SNS を含みます）における従業員個人または当社に対する誹謗中傷
- その他、上記に準ずる行為

4. 当社の対応

- お客様からのお申し出については、事実確認を行ったうえで、誠実に対応します。
- 事実確認の結果、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中断し、ご要望にお応えいたしかねる旨をお伝えします。状況により、以降のご利用・ご来店をお断りする場合がございます。
- 悪質と判断した場合は、警察等の関係機関や弁護士などの外部専門家と連携し、法的措置を含め、適切に対処します。
- 従業員および他のお客様の安全を確保するため、必要に応じて対応の状況を記録（録音・録画を含みます）する場合がございます。記録した情報は、本対応の目的の範囲内で適切に管理します。

5. 当社における取り組み

- カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法について、教育・研修を継続的に実施します。
- 従業員が安心して相談できる従業員相談窓口を設置します。
- 被害を受けた従業員に対し、精神的・身体的なフォローおよびケアを行います。
- 従業員個人の判断に委ねず、組織として対応する手順を整備します。