

# 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

株式会社スタンダード（本社：東京都港区、代表取締役社長：小林 克章）は、当社で働く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、また、お客様が快適に店舗をご利用できる環境を提供するため、『カスタマーハラスメントに対する基本方針』を策定いたしました。

今後当社は、この度策定した基本方針を基に具体的な対応策を講じていくことで、店舗で働く従業員がさらに働きやすい環境を追求し、お客様へ質の高いサービスと快適な空間を提供し続けられるよう一層努力してまいります。

## ■基本方針

私たちは「日本中を楽しませたい！日本中を明るくしたい！！」を企業理念に掲げ、「笑顔」が溢れる快適な空間を提供するために、お客様から頂く貴重なご意見・ご要望に傾聴し、日々の業務に取り組んでおります。お客様へのより良いサービスを継続的に提供するためにも、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、本方針に沿って毅然とした態度で対応を行います。

## ■カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、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、労働者の就業環境が害されるものを指します。

### 【該当する行為の例】

（要求内容に妥当性がないと判断される場合）

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合  
（要求内容の妥当性に関らず不相当とされるもの）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威圧的な言動、土下座の要求）
- ・継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求  
（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）
- ・不当な商品交換、金銭補償、謝罪の要求など

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」にて定義

### 【該当する行為の具体例】

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。

- ・従業員に声を荒らげる、にらむ、話しながら物を叩く、金銭等を要求するなどの高圧的な言動
- ・従業員の人格を否定するような言動、従業員の名誉を傷つける言動
- ・店舗や従業員に対して、必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返すなどの行為
- ・店舗や従業員に対して、何度も電話をして自らの要求を繰り返すなどの行為
- ・従業員へおいせつな言動や行為、従業員へのつきまとい行為
- ・従業員を名指した中傷をSNS等において行うなどの行為

■カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントと認定した場合は、以下の対応を行います。

- ・個人の対応とせず、組織的に対応します。
- ・該当のお客様の今後の来店および連絡をお断りする場合があります。
- ・ケースによっては、警察・外部の専門家（弁護士等）と連携し、適切に対応します。

■当社における取り組み

- ・カスタマーハラスメントが発生した際の相談体制を含む対応体制の整備
- ・本方針の従業員への周知・啓発
- ・当社従業員に対するカスタマーハラスメントに関する教育や研修の実施

■お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社の商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

今後も引き続き、お客様とのよりよい関係を築いていけるよう努めてまいります。

**<本件に関するお問合せ先>**

株式会社スタンダード 広報担当：田汲（たくみ）

〒105-0011 東京都港区芝公園 2-4-1 芝パークビル B 館

TEL:03-6848-8181 FAX:03-5479-8116 Email：[info@standard-k.co.jp](mailto:info@standard-k.co.jp)

Web お問い合わせ：<https://www.standard-k.co.jp/contact/>