わかさ生活におけるカスタマーハラスメントに対する行動指針

昨今、耳にする事が多くなった「カスタマーハラスメント（顧客や消費者からの度を超えた、または悪質なクレーム・要求）」。当社もその例外ではなく、年々カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）に該当すると疑わしき事例は増加傾向にあります。

本指針は、店舗へのご来店時の対応、お電話・メール・お問い合わせフォーム・ＳＮＳ等を通じたやり取りのほか、取引先様との商談・契約・納品等の場面を含め、当社の事業に関係するすべての方との関係に適用されます。

当社でも従業員（店舗、本社その他の事業所で働く従業員のほか、当社の業務を委託しているコールセンター等で当社のお客様への対応に従事する方を含みます。以下同じ。）の心身・モチベーションを守る為、下記の取組を実施いたします。

【当社の取組】
・カスハラへの対応マニュアルを整備し、従業員への周知・研修を行います。
・従業員が一人で抱え込まないよう、相談・報告の体制を整備し、被害を受けた従業員の心身に配慮します。
・店舗では、必要に応じて複数名で対応し、施設管理者・警備会社等と連携して従業員とお客様の安全を確保します。
・お客様対応を委託しているコールセンター等と連携し、双方で対策を行います。
・取引先様との間においても、契約や合意の範囲を超えるご要求等には、担当者個人ではなく組織として対応します。
・当社の従業員も、取引先様等に対してカスハラに当たる言動を行わないよう努めます。
・応対内容の正確な確認と従業員の安全確保のため、お電話の録音や、店舗の防犯カメラによる録画を行う場合があります。

ご来店、お問い合わせ、お取引等の際に、お客様のご要望を実現するための手段であったとしても、下記【禁止事項】に該当する言動等を行うことはご遠慮ください。これらの行為があったと当社が判断した場合、お電話の終了、店舗からのご退去のお願い、お取引の見直しなど、それ以降の対応をお断りし、又はご連絡の方法・窓口を限定させていただく場合がございます。予めご了承ください。

【禁止事項】
・威迫・脅迫・威嚇と捉えられる言動（取引の停止等をほのめかして過度な譲歩を迫る行為を含みます）
・侮辱、人格を否定する言動（性別、年齢、国籍等の属性を理由とするものを含みます）
・プライバシーを侵害する言動（従業員の氏名、連絡先等を執拗に尋ねる行為を含みます）
・保証の範囲を超えた要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求（契約や合意の範囲を超える無償での追加対応の要求を含みます）
・合理的理由のない当社への謝罪要求（謝罪文書の送付の要求を含みます）や当社関係者への処罰の要求
・同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為（店舗での居座り、繰り返しのお電話、回答済みの事項の執拗な蒸し返しを含みます）
・SNS やインターネット上での誹謗中傷、従業員の氏名・画像・音声等の無断での投稿
・従業員に対する性的な言動
・店舗等からのご退去のお願いに応じない行為、従業員へのつきまとい・待ち伏せ
・上記列記以外でも当社従業員が精神的苦痛を被ると一般的に認められる言動

なお、商品やサービスに関するご意見・ご要望、返品・返金に関するお問い合わせ、取引条件に関するご協議・ご交渉、消費生活センター等へのご相談など、正当なお申し出や権利の行使は、カスハラに該当するものではありません。当社は、これらのお申し出に対し、引き続き誠実に対応いたします。

更に、当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、法的措置を含めた適切な対処をさせていただきます。

私たちは、一人でも多くのお客様や取引先様のもとへ、より良い商品・サービスをお届けするために日々精進しております。しかしながら、時にはお客様のご期待に添えないこともあるかと思います。その際には、当社の対応に疑義が生じることもあるかと思いますが、何卒ご理解頂き、お客様におかれましてもハラスメント行為にご留意頂きますようお願いいたします。当社の各サービスを誠実に運営していくことを通じて、お客様・取引先様とより良い関係性を築いていきたいと考えておりますので、今後とも何卒ご協力いただきますようお願い申し上げます。

以上

制定：2023 年 3 月 20 日
改定：2026 年 10 月 20 日