

2025年2月17日

マルシェ株式会社  
代表取締役社長 加藤 洋嗣

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 【基本方針】

当社は、「心の診療所を創造する」という経営理念のもと、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけています。

一方で、お客様から常識の範囲を超えた要求や言動の中には、スタッフの人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等のスタッフの尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、由々しき問題です。

私たちは、スタッフの人権を尊重する為、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

万が一、お客様からこれらの行為を受けた際は、スタッフが上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応いたします。

### 【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、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現する為の手段・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。

※引用：厚生労働省「カスタマーハラスメント対応企業マニュアル」により

### 【カスタマーハラスメントに該当する行為の事例】

(お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の事例)

- ・会社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、会社の提供する商品・サービスの内容とは関係が無い場合

(要求を実現する為の手段・態様が社会通念上不相当な言動の事例)

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害）      ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ③威圧的な言動      ④土下座の要求
- ⑤継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ⑥拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ⑦差別的な言動      ⑧性的な言動      ⑨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の事例)

- ①商品交換の要求      ②金銭保証の要求      ③謝罪の要求（土下座を除く）

**【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、該当のお客様の来店及び連絡をお断りする場合がございます。更に、ケースによっては警察、弁護士等、然るべき機関と連携し、厳正に対処いたします。

**【当社における取組み】**

- ・カスタマーハラスメントが発生した際の報告システムの整備
- ・「カスタマーハラスメントガイドライン」を策定し、従業員への周知・啓発の実施
- ・当社従業員に対するカスタマーハラスメントに関する研修の実施