

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社グループは、4℃ブランドを中心としたグローバルファッション創造企業として、お客様の一步先のニーズに応える、お客様の生活文化を向上させる企業であり続けたいと考えています。その実現のため、人間尊重の基本理念のもと、変革を恐れず挑戦し続ける企業文化を大切にした事業運営を推進しています。

また当社グループは、日々お客様の視点に立って、ご満足いただけるサービスをご提供できるよう、商品やサービスの品質向上に取り組んでおります。

一方で、ごく一部のお客様の心無い言動により、就業環境が害される事案が発生しております。当社グループで働くすべての人が、働きがいを感じ、安心して働ける環境を構築するために、本基本方針をお示しします。

1. 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、要求内容の妥当性が認められないもの、又はそ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、従業員の就業環境が害される恐れがあるもの。

(1) お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の事例

- ①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
- ②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ない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の事例

- ①身体的な攻撃
- ②精神的な攻撃
- 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
- 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

(3) 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商品返金・交換の要求
- ②金銭補償の要求

③謝罪の要求

2. カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、グループ各社で働く従業員一人ひとりを守るため、お客様からのご意見・ご要望に対し、誠意をもって対応する一方で、不当・悪質な行為と判断した場合は、毅然とした対応を行うとともに、関係各部署が連携し、警察・弁護士等へ対応を相談の上、厳正に対処します。

3. カスタマーハラスメントへの取り組み

- (1) 基本方針の従業員への周知
- (2) 相談・報告体制の整備
- (3) 対応ルール等の従業員への教育・研修

当社グループは、これからもお客様のご要望にお応えし、品質・サービスの向上へ取り組むことで、お客様との信頼関係を築いていけるよう努めてまいりますので、ご理解、ご協力をよろしくお願い致します。

2025年3月1日制定

株式会社ヨンドシーホールディングス