

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 目的

当社ハードオフグループは、すべての従業員が安全で健全な労働環境で働くことができるよう、カスタマーハラスメントの防止および適切な対応を図るための基本方針を定め、従業員の心身の健康を守ることを目的として策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを次のとおり定義いたします。

カスタマーハラスメントとは、お客様や取引先等から従業員に対して行われる、業務の適正な遂行を妨げる以下のような不当な言動のことですが、これに限られるものではありません。

- ・暴力、暴言、威圧的な態度などの行為
- ・過度な要求、無理難題を押し付ける行為
- ・セクシャルハラスメントや人格否定に繋がる行為
- ・不適切なクレームの連続や執拗な対応の強要
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、同じ説明の繰り返し要求）
- ・意図的な虚偽情報、従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・正当な理由のない商品返金・交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

3. 基本方針

当社ハードオフグループは以下の方針に基づき、カスタマーハラスメントに対処します。

- ・従業員の尊重

全ての従業員の尊厳と安全を守り、業務遂行において精神的・肉体的な被害を防止することに努めます。

- ・お客様との健全な関係の構築

当社は、お客様と従業員が互いに敬意を持って接する健全な関係を維持することを目指し、不当な言動には毅然とした対応を取ります。

- ・報告・相談体制の整備

カスタマーハラスメントを受けた従業員が適切に報告・相談できる体制を整え、迅速に対応するための窓口を設置します。

- ・従業員のサポート

カスタマーハラスメントを受けた従業員に対しては、従業員の安全を確保するとともに必

要なサポートを提供します。

- ・再発防止策の実施

カスタマーハラスメント事案が発生した場合、その内容に応じた適切な対応を行うとともに、再発防止に向けた施策を講じます。

4. お客様への対応

お客様がカスタマーハラスメント行為を行った場合、当社は適切な措置を講じるものとします。これには、口頭または書面による警告、店舗利用や取引等の制限または中止、法的措置を含みます。

必要に応じて、警察や弁護士などの専門家と連携し、適切な法的対応を取ります。

5. 社内の取り組み

- ・従業員は、カスタマーハラスメントを受けた場合、速やかに上司または専用の窓口に報告します。

- ・当社ハードオフグループは、カスタマーハラスメントに対する従業員の理解を深め、防止策を徹底するための研修を行います。

6. お客様へ

当社ハードオフグループは、これからもカスタマーハラスメントのような事案が発生することなくご利用いただける運営を目指していますが、万が一、お客様から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、本基本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。