

カスタマーハラスメントに対する方針

2026 年 10 月 1 日

株式会社ナフコ

カスタマーハラスメントに対する方針

当社は、お客様に安心してご利用いただける店舗づくりを目指し、日々、誠実で丁寧な対応に努めております。

一方で、従業員の人格を否定する言動、暴言、威圧、長時間の拘束、過度な要求など、従業員の尊厳や安全を損なう行為については、カスタマーハラスメントとして、毅然と対応いたします。

基本方針

当社は、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良いサービスの提供と改善に活かしてまいります。同時に、従業員が安心して働ける環境を守ることも重要な責務と考えています。

そのため、以下のような行為が確認された場合には、対応を中止し、必要に応じて上長・関係部署・警察等と連携し、適切に対処します。

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、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るため、当該手段・態様により、当社で働く全ての従業員の就業環境が害される恐れがあるもの。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- ・暴言、罵声、侮辱、脅迫、威圧的な言動
- ・従業員の人格や能力を否定する発言、差別的・性的な言動
- ・土下座の強要、謝罪の強要、執拗な叱責
- ・不当な返金、交換、値引き、補償、商品提供の要求
- ・長時間にわたる拘束、執拗な電話、居座り
- ・従業員個人への攻撃、個人情報の詮索、SNS 等での誹謗中傷
- ・店舗設備や業務の妨害、他のお客様への迷惑行為
- ・安全を脅かす言動、暴力、器物損壊、つきまとい

※上記は例示であり、これらに限りません。

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、従業員一人ひとりを守るため毅然とした対応をおこないます。必要によりお客様対応をお断りする、退去や出入り禁止を通告する場合があります。

悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置も含め厳正に対処します。

取り組みについて

当社は、すべてのお客様に気持ちよくご利用いただける店舗運営を目指しています。また、従業員の心身の安全を守るため、相談体制の整備、教育・研修の実施、関係機関との連携を進めます。カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員が安心して相談できる環境を整え、組織として対応します。

1. 基本方針の明確化、従業員への周知
2. 不当要求や悪質な顧客に対する組織での対応
3. 従業員のための相談体制の整備
4. 対応方法、手順の策定
5. 社内対応ルール等の従業員への教育・研修

以上