

## カスタマーハラスメントについて

株式会社天乃屋では、歌舞伎揚をはじめとした米菓を通じて、お客様においしさ、楽しさ、安心をお届けすることを目指しています。

弊社では、お客様からのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら一部には、脅迫、侮辱、執拗な言動、長時間対応の強要、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、社員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。弊社は社員ひとりひとりを守るため、これらの行為があったと判断した場合には、対応をお断りさせていただきます。さらに、悪質と判断した場合は、警察・弁護士などと相談のうえ、適切に対処させていただきます。

### カスタマーハラスメントの定義

\*以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、威圧的な言動
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の拡散
- 対応について、執拗に言葉尻をとらえる、揚げ足をとる行為
- 商品と因果関係のない慰謝料や治療費などの金品、サービスの要求
- 一方的な社会正義の主張
- 合理的理由のない謝罪要求や、関係者への処罰の要求
- 時間外対応、長時間対応、訪問対応の強要
- 社会通念上の範囲を超えた方法による原因調査の要求
- 社会通念上の範囲を超えた方法による情報開示の要求
- 同じ要望や苦情、無関係な申し出の繰り返しによる営業妨害
- 一方的で意味不明、支離滅裂な発言の繰り返し
- 匿名による執拗な要求
- 不当な返品、返金の要求
- 店舗や事業所内外での居座り、大声を出すなどの営業妨害