

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

キューサイグループでは、ウェルエイジングを”年齢を重ねることを前向きにとらえ、こころ豊かに生きる”ことと定義し、お客さま一人ひとりがいくつになっても”人生初”の新しい世界を開けるようにするため、商品・サービスの向上を目指しております。

お客さまへ安全で高品質の商品・サービスを提供していくために、お客さまからのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に取り組んでまいります。

一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員一人ひとりの心身の安全を守り、働きやすい職場環境を維持していくために毅然とした対応を行います。また、従業員がカスタマーハラスメントを行うことを禁止し、その防止に努めてまいります。

## カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また、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り、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの。

※厚生労働省「[カスタマーハラスメント企業対策マニュアル](#)」による

### <対象となる行為例>

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。

1. 要求内容の妥当性を欠くもの
  - ・ 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、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
  - ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
  - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
  - ・ 威圧的な言動
  - ・ 土下座の要求
  - ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
  - ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
  - ・ 差別的な言動

- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・不当な商品交換、金銭補償、謝罪等の要求

## **カスタマーハラスメントへの対応**

カスタマーハラスメントと判断した場合は従業員を守るため、毅然とした対応を行い、お客さま対応等をお断りさせていただく場合がございます。

妥当性を欠く内容の要求が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等、然るべき機関に相談の上、適切に対処いたします。

## **当社グループにおける取り組み**

カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施してまいります。

- ・カスタマーハラスメントに関する知識の周知・研修
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- ・警察や弁護士など外部専門家との連携