

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### はじめに

ヨークベニマルグループは、企業理念として「一人のお客様に誠実を尽くせ これが野越え山越えの精神である」を掲げ、お客様へ「真心こめたサービス」と「質の高い商品」の提供に努めております。法令遵守はもとより、それぞれの地域に根差し、個の尊重、地球環境・人権に配慮した営業活動に取り組むことで、「繰り返しご来店される地域のお客様の食卓をより楽しく豊かに便利にすること」を目指しております。

当社グループでは、従業員一人ひとりが、能力を最大限発揮し、心身とも健やかに、生き活きと活躍することができる、安全で働きやすい職場環境を確保することが、お客様へ安全安心かつ質の高いサービスを提供する基盤であると考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。

何卒ご承知おきいただきたくお願い申し上げます。

### ヨークベニマルグループの考えるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」にもとづき、「お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容は妥当であっても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、従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

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。

#### 【お客様からの要求内容に妥当性が認められないもの】

- ・当社グループが提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合での要求
- ・当社グループが提供する商品・サービスの内容と関係がない要求
- ・合理的な理由のない長時間の対応・拘束する行為
- ・従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- ・過剰な金銭補償の要求

**【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】**

- ・要求が通らない場合、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為
- ・大きな怒鳴り声をあげる行為、名誉棄損、侮辱的発言、人格否定などの行為
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷行為
- ・従業員等を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為
- ・従業員等のプライバシーを侵害する行為
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・威迫、脅迫、威嚇的な行為
- ・暴力行為や身体的な攻撃
- ・差別的な言動、性的な言動

**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行為が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、行為が継続する場合は、ご来店等をお断りする場合がございます。

・さらに悪質な行為であると判断した場合には、警察や弁護士など外部専門家と相談の上、法的措置なども含め厳正に対処します。

**ヨークベニマルグループにおける取り組み**

・本方針による企業姿勢を、当社で働く従業員に対し浸透・周知・啓発を図ってまいります。

・より適切な対応のため、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

## お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、日常普段の買物に当社グループをご利用いただき  
ており、弊社は今後もより良い関係の構築に尽力して参ります。

ただし、万が一お客様から上記のような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、本方針に沿って対応いたしますのでご理解、ご協力をよろしくお願い  
いたします。

これからも最善の取り組みとなるよう改善を重ね、お客様により質の高い商品とサ  
ービスを提供できますよう、尽力してまいります。

今後とも皆様方のご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上