

カスタマーハラスメントに対する基本方針

トーウン株式会社/リヅナ株式会社(以下「当社」といいます)は、お客様やお取引先の皆様からいただくご意見やご要望を、より良い商品・サービスの提供につなげるための大切な「学び」と考え、誠実に向き合うことを基本としています。

当社にミスやサービス不足等があった場合には、その事実を真摯に受け止め、誠実に対応し、必要な是正・改善を行います。

一方で、スタッフ一人ひとりの人格と尊厳を尊重し、安心して働くことのできる環境を守ることも、会社としての大切な責任であると考えています。

そのため、正当なご意見やご要望には真摯に対応する一方、社会通念上許容される範囲を超える言動や、スタッフの安全・尊厳・就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして、個人に対応を抱え込ませることなく、組織として毅然と対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、お取引先、施設・サービスをご利用される方、その他当社の事業に関係する方(以下「顧客等」といいます)からの言動のうち、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、スタッフの就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

なお、当社のミスやサービス不足等に対する正当なご指摘、ご意見、ご要望については、カスタマーハラスメントには該当しません。当社に改善すべき点がある場合には、事実を確認したうえで誠実に対応し、今後の改善につなげてまいります。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下のような行為を、カスタマーハラスメントと判断する場合があります。

- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・大声、暴言、罵倒、侮辱、人格否定等の精神的な攻撃
- ・脅迫や危害を加えることを示唆する言動
- ・威圧的な言動や土下座等の過度な謝罪の要求
- ・同じ要求や苦情を執拗に繰り返す行為
- ・長時間の拘束、居座り、不退去等の行為
- ・契約内容やサービスの範囲を著しく超える要求
- ・合理的な理由のない返金、値引き、金品、サービス等の要求
- ・スタッフ個人に対する執拗な要求、つきまとい等の行為
- ・スタッフに対する性的な言動や行為
- ・スタッフのプライバシーを侵害する撮影・録音、個人情報等の公開
- ・SNS やインターネット上への投稿、風評の拡散等を示唆して不当な要求を行う行為
- ・店舗、事業所、施設、設備等を故意に破損する行為
- ・その他、社会通念上許容される範囲を超え、スタッフの安全や就業環境を害すると当社が判断する行為

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

3. 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が発生した場合、担当スタッフ一人に対応を抱え込ませることなく、速やかに上司や責任者へ報告し、必要に応じて担当者の交代や複数名での対応を行うなど、会社として組織的に対応します。

当社に非がある場合には、誠実に謝罪し、速やかに是正します。

一方、当社またはスタッフに非がないにもかかわらず、人格否定、脅迫、不当な要求等が行われた場合には、その言動を受け入れることができない旨を明確にお伝えします。それでも改善されない場合には、対応を終了させていただく場合があります。

また、行為の内容や程度に応じて、以下の対応を行う場合があります。

- ・責任者への対応変更、複数名での対応
- ・電話、メールその他の連絡への対応の終了または制限
- ・店舗、事業所、施設等からの退去要請
- ・店舗、施設、サービス等の利用停止や入店・入場のお断り
- ・お取引先企業等への事実報告や担当者変更の要請
- ・契約の解除または取引の停止
- ・今後の商品・サービスの提供やお取引のお断り
- ・警察への相談・通報
- ・弁護士その他の専門家への相談および法的措置

当社は、スタッフの安全や就業環境を害する行為に対して、無理に対応を継続することはいたしません。事実関係を確認したうえで、会社として適切に判断し対応します。

4. 社内における取り組み

当社では、カスタマーハラスメントからスタッフを守り、適切な対応を行うため、基本方針の周知、相談・報告体制の整備、対応方法や判断基準の共有、教育・研修、発生事案の記録・共有および再発防止等に取り組んでまいります。

また、当社のスタッフ自身も、お客様やお取引先をはじめとする関係者の皆様の人格と尊厳を尊重し、相互に良好な関係を築くことを大切にします。

5. お客様・お取引先の皆様へ

当社は、お客様やお取引先の皆様からの正当なご意見やご指摘を拒むものではありません。

いただいたお声には真摯に耳を傾け、当社に改善すべき点がある場合には誠実に対応し、より良い商品・サービスの提供につなげてまいります。

同時に、お客様・お取引先の皆様とスタッフが互いの立場や人格を尊重し合い、安心してサービスや取引を行うことのできる環境を大切にしていきたいと考えています。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

制定日: 2026 年 9 月 1 日

代表取締役 津田篤彦