

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

三陽商会は、「真・善・美」を社是に掲げ、ファッションを通じ、美しく豊かな生活文化を創造し、社会の発展に貢献することを経営理念としております。

当社は「サステナビリティ基本方針」を掲げ、その事業活動を通じて、サステナブルな社会の実現と企業価値の持続的向上を追求することが当社の社会に対する責任と考えております。

当社は、株主・投資家、お客さま、取引先、従業員、地域社会等のすべてのステークホルダーの満足と信頼を獲得するために、ファッション産業が抱える課題の解決に全力で取り組みます。本方針のもと、当社はマテリアリティを特定し、それに則り、環境、人権、人的資本等に関する個別の方針を実行することを通じて、サステナビリティ経営を推進しております。

また、「サステナビリティ基本方針」に関連する方針の一つとして「企業行動基準」を定め、お客さまの安心と満足を追求め、良質な商品とサービスの提供に努めております。

- お客さまからの苦情・要望に、迅速に且つ誠意をもって対応します。
- お客さまの信頼を得られるように努力を怠りません。
- お客さまの個人情報・プライバシーは、法令を遵守し確実に保護・管理します。

一方で、お客さまから社会通念上不相当な要求や言動を受けた場合には、従業員の人格や尊厳が傷つけられ、心身の健康と安全を損なう可能性があり、これにより業務遂行に支障が生じた際には他のお客さまにもご迷惑をおかけしてしまう恐れがあります。

今後もお客さまからの期待にお応えし、より良い商品・サービスを提供するためにも、このような行為から従業員を守ることが重要であると考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を制定いたします。

2. 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」に記載されている「お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容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って、当該手段・態様によ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いたします。

3. カスタマーハラスメントの対象となる主な行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

(1) お客さまからの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ① 当社の提供する商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合

- ② お客さまからの要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
(2) お客さまの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

① 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な言動
- 執拗な言動
- 拘束的な言動（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、要求

② 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- 商品交換の要求
- 金銭保証の要求
- 謝罪の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客さまからいただいたご意見・ご要望に対しましては、合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行うことで、より良い関係の構築に努めてまいります。

お客さまの要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、原則として以降のお客さま対応および当社が提供するサービスのご利用をお断りさせていただきます。また、必要に応じて、警察への通報および法的措置を含めた適切な措置を講じます。

5. お客さまへのお願い

当社は、これからもお客さまのご意見・ご要望にお応えし、より良い商品・サービスを提供することでお客さまとの信頼関係を築き上げることを目指してまいります。

しかしながら、お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、本方針に則って毅然と対応させていただきますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025 年 5 月制定