

カスタマーハラスメント対応方針

当社は、お客様に安心して店舗をご利用いただけるよう、より良い商品・サービスの提供と適切な顧客対応に努めています。その一方で、当社で働く従業員が安全かつ安心して業務に取り組める環境を確保することも重要であると考えています。

当社は、お客様からの正当なご意見やご要望には誠実に対応しながら、従業員に対する不当な言動等については、カスタマーハラスメントとして適切に対応するため、本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの考え方

当社では、お客様からの苦情・要望等のうち、その内容または要求の手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境や安全、店舗の正常な運営に支障を及ぼすものを、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

具体的には、次のような行為が該当する場合があります。

- ・暴力、物を投げる、危害を加える等の身体的な攻撃
- ・脅迫、威圧、著しい暴言、人格を否定する発言、土下座等の強要
- ・長時間の拘束、長電話、居座り、退店要請への拒否等の迷惑行為
- ・同一の要求を繰り返すなど、従業員に対する執拗な要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える金銭、商品、サービス等の要求
- ・従業員の氏名、住所、連絡先等の個人情報等を不当に求める行為
- ・無断撮影、盗撮、つきまとい、SNS 等による誹謗中傷や個人情報の公開等
- ・商品、店舗設備等を故意に破損する行為
- ・他のお客様の利用や店舗の営業を著しく妨げる行為
- ・その他、従業員の尊厳を傷つけ、就業環境または店舗運営に重大な影響を及ぼす行為

なお、上記は一例であり、これらに限られるものではありません。

2. 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確認された際は、各種サービスの中止及びお取引を停止せざるを得ない場合があります。また、当該行為及び要求を一切受け入れず、内容や状況により警察機関、その他関係各所と連携の上、毅然かつ粛々と対処を進めてまいります。

制定日 2026 年 10 月 1 日

株式会社ブランドゥ