

2024年12月2日

各位

仙台市青葉区一番町二丁目1番1号
株式会社じもとホールディングス

「カスタマーハラスメント対応方針」の制定について

株式会社じもとホールディングス（本社 仙台市 社長 坂爪 敏雄）では、コンプライアンス基本方針に則り、従業員の人権、個性を尊重するとともに安全で働きやすい環境を確保するため、「カスタマーハラスメント対応方針」を制定いたしましたのでお知らせします。

記

1. カスタマーハラスメント定義

お客さまからのご意見、ご要望のうち、その要求内容が妥当性を欠く場合、または妥当性に照らして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、当社業務または役職員の就業環境が害されるものと定義します。

2. 該当する行為

（※記載内容は主な事例であり、これに限るものではありません。）

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合の例

- ①提供する商品・サービスに瑕疵または過失が認められない
- ②要求の内容が当社の提供する商品・サービスの内容と関係がない

(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等の例

（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）

- ①身体的な攻撃、精神的な攻撃（暴行・傷害・脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- ②威圧的な言動、社会通念を超える謝罪の要求（土下座の要求等）
- ③継続的、執拗な言動
- ④拘束的な行動（不退去・居座り・監禁・何度も同じ説明をさせる、要求する）
- ⑤性的な言動、差別的な言動
- ⑥役職員個人への攻撃・要求・わいせつ行為やつきまとい等のセクハラ行為・ストーリーカー行為
- ⑦SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ⑧当社施設内での写真・映像撮影等の迷惑行為
- ⑨正当な理由のない商品交換の要求、金銭補償の要求

(3) そのほか、上記の言動等に準じる著しい迷惑行為

3. 当社の対応・取組姿勢

- (1) カスタマーハラスメント行為を行うお客さまに対しては、お止めいただくよう注意させていただきます。
- (2) 他のお客さまや職員等の安全確保のため、お客さま対応をお断りさせていただき、警察への通報や弁護士と連携するなど適切に対応いたします。
- (3) 悪質な行為が継続する場合、お取引をお断りする場合がございます。

4. 制定日

2024年12月2日

以上

本件に関する問合せ先
じもとホールディングス リスク統括部
電話番号：022-722-0011（代表）
受付時間 月～金曜日 9時～17時
（祝日・銀行休業日を除きます）