



生活のよりどころ

**PLANT**

最強の生活インフラ

# News Release

2024年 8月30日

各位

株式会社 P L A N T

## カスタマーハラスメント行動方針の策定について

株式会社 P L A N T（本社 福井県坂井市 代表取締役社長 ミツ田佳史）は、「生活のよりどころとなる店」を経営理念とし、最強の生活インフラとして日常生活に必要な商品をワンストップで提供していくというスーパーセンターを展開している企業を自負し、お客様との関係を大切にしております。

また、「従業員の働きやすい職場環境を絶えず整備する」という当社の行動規範では、従業員が困惑したり、不快な思いをさせないため、お客様からの不適切な言動や行為を防がなければなりません。職場環境の改善は、お客様に対しての継続的な商品提供・サービス品質の維持向上にもつながると考えます。

当社は、カスタマーハラスメントからの従業員の保護により、今後もお客様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、カスタマーハラスメント行動方針を策定しましたので、お知らせいたします。

### 《カスタマーハラスメント行動方針》

#### ○カスタマーハラスメントの定義

お客様または第三者（取引先などを含む）からの

- (1) 優越的な立場を利用した言動や行為であって、
- (2) 不法行為、およびこれらにつながりかねない行為（不当行為）、

または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為（不当要求）により、

- (3) 従業員の就業環境が害されること

以上を満たす行為をカスタマーハラスメントと判断します。

## ○カスタマーハラスメントの対象となる行為

- ・ 個人に対する暴力、暴言、威圧的な言動、土下座の要求
  - ・ 個人の人格を否定する発言、個人を侮辱する発言
  - ・ 過剰または不合理な要求、合理的理由のない謝罪要求
  - ・ 弊社従業員に対する解雇等の社内処罰の要求
  - ・ 社会通念上過剰な要求
  - ・ 過剰な時間的、場所的拘束
  - ・ 過剰な繰り返し行為（電話、メール等）
  - ・ 従業員に対してのプライバシー侵害行為
  - ・ 性的な言動、身体的な接触、行動
  - ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
  - ・ 脅迫行為
- 等

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

※ 厚生労働省「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」はこちらからご覧ください。

## ○カスタマーハラスメントへの対応

当社は、私たち自身がカスタマーハラスメントの被害者にならないよう、以下の対応を行います。

- (1) 従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修
- (2) カスタマーハラスメントの相談体制
- (3) 警察や弁護士など、より専門的な知識を有する外部機関との連携

また、当社はカスタマーハラスメント行為に対して以下の対応を行います。

ハラスメント行為と判断した場合は、お客様対応を中止させていただきます。

ハラスメント行為に対しては会社として法的な対応を行います。

また、当社店舗への入店をお断りする場合がございます。

## ○お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような行為や事案もなく店舗サービスをご利用いただいております。今後もお客様とより良い関係を構築し、質の高いサービスの提供を続けていきたいと考えておりますことから、万が一、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、本指針に沿って対応いたしますので、何卒ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

## ■会社概要

社名 : 株式会社 P L A N T

所在地 : 〒919-0521 福井県坂井市坂井町下新庄 15 号 8 番地の 1

※当リリースに関するお問い合わせ先 :

TEL : 0776 (72) 0300

URL : <https://www.plant-co.jp/>

社長室 広報担当

以上