

コーチャンフォーグループ 株式会社リリアブル
カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年7月1日

1. はじめに

コーチャンフォーグループ 株式会社リリアブルは、お客様のご期待に応え、法令遵守はもとより、それぞれの地域の文化の尊重、地球環境、人権に配慮した事業活動に取り組み、幅広い品ぞろえ、清潔で整理整頓された売場、丁寧な接客等で、親子三世代のお客様に喜んでいただける店舗運営に邁進します。

一方で、社会通念上相当な範囲を越えたお客様による著しい迷惑行為は、サービスの提供を担うスタッフの尊厳を損ない、心身に傷を与え、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当社は、お客様からのご意見、ご要望には真摯に対応いたします。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応し、当社スタッフの安全の確保に努めてまいります。

2. 当社スタッフへのカスタマーハラスメントに該当する行為

- ・金品の要求や土下座の強要など、著しく不当な要求
- ・正当な理由なく、長時間の拘束や何度も同じ内容で電話や来店を繰り返す行為
- ・常識を超えた大声や乱暴とを感じる話し方、一般的に侮辱とを感じる発言
- ・一般的に怖くなる程度の発言や威張り散らす行為、暴力をふるう行為や乱暴に扱う行為
- ・SNS、インターネット上での誹謗中傷行為
- ・性的または差別的な言動により、身体的又は精神的に苦痛とを感じる行為
- ・その他、不可能な行為や抽象的な行為の要求

3. カスタマーハラスメントに対する取り組み

(1) 社外対応

- ・カスタマーハラスメントと思われる事案が発生した場合、速やかに事実関係の正確な確認を行い、事案に対して適切な対応を行います。
- ・当社が発生事案をカスタマーハラスメントと判断した場合、商品・サービスの提供のお断り、店舗からの退去の要請、店舗への出入り禁止措置を講じる場合があります。
- ・更に悪質と判断される行為を認めた場合は、警察への通報、弁護士との連携等、厳正に対処します。

(2) 社内対応

- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・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を実施し周知徹底を図ります。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントを受けたスタッフへのフォロー体制を構築し配慮します。