

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ロクシタンジャポン株式会社（以下「当社」といいます）は、事業活動を通じてすべての人々の尊厳と人権を尊重し、より持続可能で包摂的な社会の実現に貢献することを目指しています。当社が人権を尊重する対象には当社の従業員（※1）、お客様（※2）、お取引先、地域社会など、事業に関わるすべてのステークホルダーが含まれます。事業活動およびバリューチェーンを通じて人々の人権に及ぼし得る影響を把握し、その負の影響の予防と軽減に継続的に取り組んでおります。

お客様と従業員の双方が安心して対話し、互いの人格や尊厳を尊重し合える環境を維持することは、企業の重要な責任であると捉えており、取り組みの一環として「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

本方針の策定に留まらず、人権デューデリジェンスの考え方にに基づき、事業活動に関わる人々への負の影響を未然に防ぎながら、より良い顧客体験とすべての人が尊重される環境づくりの両立を目指してまいります。

当社におけるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

お客様等からの要求や言動のうち、当該要求・言動の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

当社におけるカスタマーハラスメントに該当する行為例

（以下の記載は例示であって、これらに限られるものではありません。）

- 要求内容に妥当性が認められないもの
正当な理由のない返品、返金、交換、補償等の要求
商品・サービスとの因果関係が認められない金銭補償の要求
- 要求を実現するための手段・態様が不適切なもの
暴言、脅迫、威嚇、人格否定、差別的発言
過度な謝罪や従業員への処分等の要求
長時間拘束や執拗な連絡、同一要求の繰り返し

商品、備品、什器等を投げる、叩く、壊す行為
大声、怒号、机を叩くなど威圧的な行為
店舗からの不退去、居座り
従業員への不必要な接触、待ち伏せ、店舗外への呼び出し
従業員個人の氏名、写真、音声、映像、勤務店舗等の無断公開
店長、本社担当者、経営者等との面会の強要
特別扱い、優遇、値引き、サンプル等の過剰な要求
電話、メール、SNS等、問い合わせフォーム等を用いた大量・反復連絡

- 従業員の尊厳や安全を害する行為
個人情報の開示要求やつきまとい行為
特定の社員による対応の要求やシフトの確認行為
無断での撮影、録音、録画、それらの無断公開
無断での個人情報の公開
SNS等での誹謗中傷、名誉毀損その他信用を毀損する行為
暴行、傷害、セクシュアルハラスメントその他の迷惑行為

カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

当社は、正当なご意見、ご要望および苦情をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。お客様等からいただくご意見・ご要望に誠実に対応することを心がけており、引き続き真摯に向き合い、合理的な解決に努めます。

他方、当社はカスタマーハラスメントに対しては毅然と対応するとともに、カスタマーハラスメントを受けた従業員を組織として保護します。従業員個人に対応を委ねることなく、関係部門が連携して対応します。

なお、当社において、総合的な事情を踏まえ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、注意・警告、対応者または対応方法の変更や、対応の中断、以降のすべてのお取引やサービスの提供をお断りする場合がございます。また、要求内容や言動が悪質と判断した場合、お取引状況やその時点での実害の有無にかかわらず、必要に応じて、警察や弁護士等と連携の上、通報、刑事手続き、法的措置などを講じ、毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントに対する取り組み

当社は、本方針によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の取り組みを継続的に実施し、必要に応じて見直してまいります。

- カスタマーハラスメント対応体制の整備、対応手順および判断基準の策定
- 従業員への教育・研修の実施、相談・報告体制の整備
- より適切な対応のための警察・弁護士等の外部専門機関との連携
- カスタマーハラスメントを受けた従業員の安全確保と、必要に応じた従業員の心身のケア（可能な範囲での業務変更・担当変更・相談窓口への案内等）
- 相談・報告を行った従業員のプライバシーを保護し相談・報告に対する不利益な取り扱いを行わないこと

関連方針・関連規程：

[ロクシタングループの企業責任方針および活動規範](#)

[グループ人権ポリシー](#)

※1 本方針における「従業員」とは、雇用形態を問わず、当社の事業活動に従事する役員、正社員、契約社員、パート・アルバイト、派遣社員その他の就業者をいいます

※2 本方針における「お客様等」には、商品・サービスをご購入またはご利用いただく方、ご購入・ご利用を検討される方、お取引先その他当社の事業に関係する方を含みます。