

カスタマーハラスメントに対する行動指針

「スポーツを通じて心をつなぐ」の企業理念のもと、商品やサービスを通して一人でも多くのお客さまに弊社のファンになっていただけるよう、日々の業務に取り組んでおります。

この理念を実現するためには、従業員一人ひとりが、心身ともに健康で安心して働ける環境が大切であると考えています。

この度、弊社ではカスタマーハラスメントに該当する行為について、行動指針を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの対象と考える行為

暴力・暴言、脅迫や威嚇行為

1. 大声での威圧、乱暴な口調、暴言、罵倒、叱責などによる威嚇や脅迫
2. SNS やマスコミへの暴露をほのめかす脅し
3. SNS などインターネット上での誹謗中傷・虚偽の拡散
4. 侮辱や人格否定など個人を傷つける行為

過剰または不合理な要求

1. 社会通念上の範囲を超えた過剰または不合理な要求
2. 現品の無い（写真のみを含む）商品交換、金銭要求
3. 合理的理由のない謝罪要求や従業員の解雇、異動など社内処罰の要求
4. 因果関係が明確でない慰謝料や治療費など損害補償、金品等の要求
5. 優位な立場を利用した特別扱いの要求

拘束的な行動

1. 非常識的な時間外対応、長時間対応、訪問の要求、監禁や不退去、居座りの行為
2. 合理性のない場所への呼び出し

継続的、執拗な言動及び行為

1. 同じ内容の繰り返しや執拗なクレームの繰り返し

2. 要求が通らない場合に、執拗な責め立て、言葉尻を捉える

（揚げ足を取る）行為

3. 役員（取締役）による対応の執拗な要求

ハラスメント行為

1. セクシャルハラスメント、差別的な言動、その他弊社がハラ

スメントに該当すると判断した一切の行為

カスタマーハラスメントへの対応

【社内対応】

1. 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ます。
2. カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアに最優先に努めます。

【社外対応】

1. 従業員を守るため、弊社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、予告なく対応を中止させていただきます。
2. 弊社が悪質と判断した場合は、警察・弁護士などと連携し、適切な対処をさせていただきます。

【お客様ならびにお取引先様へのお願い】

多くのお客様、お取引先様には遵守いただいておりますが、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、本行動指針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。