

令和6年9月17日

株式会社トリコロール  
代表取締役社長上席執行役員  
柴田 直孝

## トリコロールグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

### 【はじめに】

トリコロールグループは「商売とは満足を買って頂くことである。」という行動指針を念頭にお客様の声に真摯に対応することを基本としております。しかしながら、弊社グループの店舗をご利用になるお客様の一部には、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。そのような行為に対しては毅然とした対応を行い、弊社グループで働くすべての人が働きがいを感じ、安心して働ける環境を構築するために、トリコロールグループ「カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

### 【カスタマーハラスメントの定義】

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、お客様からのご意見・言動のうち、要求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、弊社グループで働く社員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントの定義といたします。

#### <対象となる行為>

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

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・社員個人への攻撃・要求
- ・会社・社員の信用を棄損させる内容、社員の個人情報等の SNS 等への投稿

要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

**【カスタマーハラスメントへの対応姿勢】**

トリコロールグループは、グループで働く社員ひとり一人を守るため、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、お客様などへの対応を中断またはお断りさせて頂くことがあります。また、商業施設内の店舗については出店先会社とも協議、協働の上での判断とします。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

**【カスタマーハラスメントに関する社内教育】**

- ・本方針による企業姿勢の明確化、弊社グループで働く社員への周知・啓発の実施
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対応方法の研修を実施
- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築

以上