NEWS RELEASE

２０２５年１月３１日

「丸井グループ カスタマーハラスメント対応方針」を策定しました

株式会社丸井グループ（本社：東京都中野区､代表取締役社長：青井 浩）は、お客さまへより良いサービスの提供を行うためには、社員が安心して働ける環境を整えることが重要だと考え、このたび「丸井グループ　カスタマーハラスメント対応方針」を策定いたしました。

「丸井グループ カスタマーハラスメント対応方針」

はじめに

丸井グループは、すべての人が「しあわせ」を感じられるインクルーシブな社会の実現をめざしています。その実現に向けては、ステークホルダーの皆さまとの共創が不可欠です。その中でもお客さまは、当社にとってすべての事業活動の起点であり、「お客さまのお役に立つために進化し続ける」という経営理念のもと、お客さまとの共創により、安全・安心かつ、すべての人に喜んでいただけるサービスのあり方を追求しています。一方で、一部のお客さまからの暴言や不当な要求、誹謗中傷などのハラスメント行為により、社員の人権や就業環境を著しく害する事案が発生しています。多くのお客さまに対して、より質の高いサービスを提供するためには、当社で働くすべての人が安心してイキイキと働くことが何よりも重要と捉え、「丸井グループ カスタマーハラスメント対応方針」を策定し、公表いたします。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、社員の就業環境が害されるおそれがあるものをカスタマーハラスメントと定義します。

【該当する行為】
・暴言、威嚇、脅迫行為
・暴力、器物損壊
・不当な金品の要求
・過剰な謝罪の要求（土下座等）
・長時間の拘束、執拗な問い合わせ

株式会社　丸井グループ　広報室
〒164-8701　東京都中野区中野４丁目３番２号　電話（03)3384-0101（大代表）　FAX（03)5343-6615

・ストーカー行為
・わいせつな言動
・人格否定、差別的な言動
・社員に対する個人攻撃
・プライバシー侵害行為
・SNS やインターネット上での誹謗中傷
※上記は例示であり、これらに限られるものではありません

カスタマーハラスメントへの対応

上記に該当する行為があったと当社が判断した場合、今後のご利用、お取引、サービスのご提供等をお断りさせていただく場合がございます。また、当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、法的措置を含めて適切な対処をさせていただきます。

当社グループにおける取り組み

当社では、カスタマーハラスメントの発生防止、および発生後の適切な対応に向けて、以下の取り組みをおこないます。

・本方針による企業姿勢の明確化、および当社グループ社員への周知・啓発
・カスタマーハラスメント発生時の対応方法、手順の策定
・社内での教育・研修の実施
・社員からの相談・通報窓口の設置

■ 丸井グループの概要

商　　号　：　株式会社 丸井グループ
本 社 所 在 地　：　〒１６４－８７０１ 東京都中野区中野４－３－２
代 表 電 話　：　０３（３３８４）０１０１　ＦＡＸ　０３（５３４３）６６１５
Ｕ　Ｒ　Ｌ　：　https://www.0101maruigroup.co.jp
代表取締役社長　：　青井 浩
おもな関連会社　：　㈱エポスカード、㈱丸井、㈱エムアンドシーシステム　ほか