

2024年8月30日

## 【青山商事】「カスタマーハラスメントに対する方針」の策定について

青山商事株式会社（本社：広島県福山市／代表取締役社長：青山<sup>おきむ</sup>理）は、2024年8月30日に「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

当社グループは、「持続的な成長をもとに、生活者への小売・サービスを通じてさらなる社会への貢献を目指す」とする経営理念のもと、「働く人のために働こう」とする青山マインドを掲げ、全てのお客様に対して真摯に向き合い、信頼や期待に応え、より高い満足を提供していくことを目指しています。その実現には従業員が心身ともに健全且つ安心して働ける環境の実現が基盤となるという考えのもと、カスタマーハラスメント研修の実施やマニュアルの作成などに取り組んできました。そのような中、このたび、カスタマーハラスメント方針を策定し、併せてコーポレートサイトに掲載いたします。

当社グループでは、今後もお客様へより質の高いサービスを提供できるよう、従業員が安全で働きやすい環境の構築を推進していきます。

### 記

#### カスタマーハラスメントに対する方針

##### はじめに

青山商事グループは、「持続的な成長をもとに、生活者への小売・サービスを通じてさらなる社会への貢献を目指す」というグループ経営理念のもと、すべてのステークホルダー及び地域社会への貢献を目指しています。また私たちの事業活動において影響を受けるすべての人々の人権を擁護することを責務として認識しております。

私たちは、青山商事グループの人権方針に基づき、お客様と従業員の人権を共に尊重し、お客様に対して真摯に向き合い、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを目指していくため、万が一お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めました。従業員の人格を否定し尊厳を傷つける言動に対しては毅然とした態度で対応し、健全な職場環境を確保しつつ、引き続きお客様へ誠意を持って対応し、健全な関係を維持していくことを心掛けます。

##### 青山商事グループの考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、要求の内容が常識的かつ妥当な範囲を超えるもの、または要求の内容が妥当であっても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り、従業員の就業環境が害されるもの

当社は、以下のようなクレーム・言動等をカスタマーハラスメントの例として想定しております。  
(例示であり、これらに限りません。)

- 暴力・威迫・脅迫・威嚇行為
- 侮辱、人格を否定する発言及び行為
- プライバシー侵害行為
- 保証の範囲を超えた修理の要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
- 合理的理由のない当社への謝罪中傷、謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- 同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
- 嫌がらせ、不必要な揚げ足取り、執拗な攻め立てやつきまとい・待ち伏せ行為など、当社グループの従業員等個人に対して強い精神的ストレスや恐怖心を与える行為
- 当社グループ従業員等を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷 等

### カスタマーハラスメントへの対応

1. 当社グループ従業員に対して、カスタマーハラスメント行為があったと当社グループが判断した場合、サービスの一部または全部の提供をお断りし、停止させていただく場合がございます。また、当社グループが悪質と判断した時には、必要に応じ弁護士・警察等の外部機関と連携し、しかるべき措置や適切な対処を、組織的に行います。
2. カスタマーハラスメントの被害にあった従業員の安全の確保およびケアを最優先に対応いたします。また、相談窓口設置等、対応体制を構築し、カスタマーハラスメントについての知識と遭遇した場合の適切な対処方法の研修を実施いたします。
3. カスタマーハラスメント行為に対しては、未然防止および事実の客観的把握の目的で、当社一部の業務において、お客様との電話でのやりとりを録音するなど、記録を取らせていただく場合がございます。

### お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社グループの商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為が確認されましたら、本方針に沿って対応いたします。本方針は、お客様の権利を制限することを意図したのではなく、雇用主として従業員の尊厳・人権を守る目的で策定しています。ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

今後も引き続きお客様とのより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

## 企業情報

設立 1964年（昭和39年）5月6日

資本金 625億4百万円

従業員数 10,889名（連結）、5,295名（単体） : 2024年3月31日現在

主な事業内容 各種衣料品の企画・販売に関する事業

売上高 1,936億87百万円（連結）、1,299億3百万円（単体） : 2024年3月期

<https://www.aoyama-syouji.co.jp/>

## 《本件に関するお問い合わせ先》

■青山商事株式会社 東京オフィス 広報部 長谷部、宮本  
〒110-0005 東京都台東区上野4-5-10 青山上野ビル7階  
TEL : 03 (5846) 5656 MAIL : [pr@aoyama-syouji.co.jp](mailto:pr@aoyama-syouji.co.jp)