

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社シュゼット・ホールディングス

1. はじめに

当社（株式会社シュゼット・ホールディングス、以下「当社」）は、1969年の創業以来、「アンリ・シャルパンティエ」「シーキューブ」「カサネオ」「バックハウスイリエ」等の各ブランドを通じ、洋菓子・パンの製造・販売を行い、全国の店舗・オンラインストア等を通じてお客様に商品・サービスをお届けしております。

当社は、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。一方で、店舗・コールセンター等で働く従業員の安全で働きやすい職場環境が損なわれることのないよう、未然の防止に取り組む必要があると考えています。

当社は、お客様に真摯にお応えする姿勢と、従業員を守り安心して働ける環境を確保する姿勢を両立させるため、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、その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り、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるものをいいます。

3. 該当する言動の具体例

※以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等の精神的な攻撃
- 威圧的な言動、土下座の要求
- 商品・サービスの内容とは関係のない、または社会通念上不合理・過剰な要求
- 話のすり替え、揚げ足取り、執拗に繰り返される要求
- 正当な理由のない商品交換や、過剰な返金・金銭補償の要求
- 不退去・居座り、長時間の電話等による時間的・場所的拘束

- 差別的な言動
- 性的な言動、盗撮、つきまとい、ストーカー行為
- 特定の従業員を名指した攻撃や要求、または連絡先の聞き出し・取次ぎの要求
- 従業員の氏名・写真・映像・個人情報等の無断公開、誹謗中傷
- SNS、インターネット上への投稿やマスコミへの情報提供等を示唆し、不当な要求や対応を強要する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じて対応の中止、店舗・売場からの退去のお願い、以後のご利用、ご来店、ご注文またはお取引をお断りする場合があります。

悪質な行為や犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

5. 社内における取組み

- カスタマーハラスメントに関する対応マニュアルを整備し、従業員へ周知します。
- 対応方法に関する教育・研修を実施します。
- 従業員が一人で抱え込まないよう、上長・本部・専用窓口等への相談・報告体制を整備します。
- 事案発生時は担当者個人に責任を負わず、組織として対応します。
- 必要に応じて警察・弁護士等と迅速に連携できる体制を構築します。

6. お客様へのお願い

当社は、お客様からいただく貴重なご意見・ご要望を、今後の商品・サービスの向上に真摯に活かしてまいります。一方で、従業員が安心して働ける環境を守ることが、結果としてすべてのお客様に気持ちよくお買い物・お食事をお楽しみいただくことにつながると考えております。

本方針にご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

制定日：2026 年 9 月

株式会社シュゼット・ホールディングス