マツキヨココカラ＆カンパニー「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1．はじめに

マツキヨココカラ＆カンパニーは、「美しさと健やかさを、もっと楽しく、身近に。」というグループビジョンのもと、美と健康という分野を軸に新しい技術やアイディアを積極的に取り入れ、人々の毎日の生活がもっと楽しさに満ちたものになることを目指しております。また、グループビジョンの浸透や実現に際し重要となるグループ全体の従業員が心がける信条や行動指針を「マツキヨココカラ WAY」として明確にし、その実践を推進しております。これからもご満足いただけるサービスを提供するために、ご意見・ご指摘には真摯に向き合い、至らない点は改善に向けた努力を重ねてまいります。

一方で、一部のお客様（患者様、ご利用者様、およびそのご家族様、お取引先様を含みます。以下同じ。）からの、悪質な言動、脅迫、不当な要求などの著しい迷惑行為が発生しております。従業員（委託先等を含む）の人権を尊重し、安全で働きやすい環境をつくることが重要であるという考えのもと、これらの行為から従業員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくため、改正労働施策総合推進法に基づく厚生労働省の指針に即し、マツキヨココカラ＆カンパニー「カスタマーハラスメント基本方針」を策定いたしました。

2． カスタマーハラスメントの定義

改正労働施策総合推進法および厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に基づき、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

> 「職場において行われる ①お客様等の言動であって、 ②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らし社会通念上許容される範囲を超えたものにより、 ③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの」

3．対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- 当社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失がないにもかかわらず行われる不当な要求
- 商品・サービスの内容と関係がない要求、性的な要求、プライバシーに関する要求
- 不当な金銭補償や過剰な減額・損害賠償の要求

【手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- 身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げつける、暴行等）
- 精神的な攻撃（脅迫、威嚇、暴言、侮辱、土下座の強要等）
- 威圧的な言動、反社会的な言動
- 継続的・執拗な言動（長時間の電話、揚げ足取り、同じ質問の繰り返し等）
- 拘束的な言動（不退去、居座り、当社事業所にない場所への呼び出し要求等）
- 従業員に対する無断撮影・録画・録音行為、およびプライバシー侵害
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、従業員個人情報の無断投稿
- 差別的な言動やセクシュアルハラスメント

4． カスタマーハラスメントへの対応方針および抑止措置

【毅然とした対応とサービス提供のお断り】

- カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然と対応します。
- 合理的な話し合いが困難な場合や悪質な事案では、商品の販売・サービスの提供やご入店・ご利用をお断りする場合があります。

【法的措置および警察連携】

- 犯罪行為や悪質な行為に対しては、安全確保を最優先に、警察への通報や専門家と連携した法的措置（警告文の発出・損害賠償請求等）を講じます

5． 社内体制の整備および従業員保護

【相談窓口と連携体制】

- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、迅速・適切な対応体制を整備します。

【教育・研修と事例蓄積】

- 定期的な研修等を通じて対処方法を周知・徹底し、事例蓄積による再発防止を図ります。

【プライバシー保護と不利益取扱いの禁止】

- 相談者や事実確認協力者のプライバシーを厳重に保護し、相談や協力を理由とした解雇その他の不利益な取扱いは一切行いません。

6． お取引先様および他社従業員に関する方針

当社は、自社従業員に対し、お取引先様等の従業員の方への言動に配慮するよう教育を行います。また、お取引先様等との取引関係においてカスタマーハラスメントが発生した場合は、お取引先様と連携して真摯に対処・調査協力を行います。

7． お客様・患者様およびお取引先様へのお願い

多くのお客様・患者様、お取引先様には日頃よりご理解とご協力をいただいておりますが、本方針に該当する行為には厳正に対処し、すべての方々が安心してご利用・お取引いただける環境づくりに努めてまいります。ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 11 月改定（2024 年 9 月制定）

株式会社マツキヨココカラ＆カンパニー

代表取締役社長　松本 清雄