

ゼビオグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

私たちゼビオグループが創業から一貫して目指していることは、お客様第一主義に基づきひとりでも多くのお客様に感動価値を提供する事です。お客様との接点を通じて、スポーツをすることの「感動」をお客様と共有し、これからも「こころを動かすスポーツ」の価値をお客様に提供し続けていきたいと、私たち社員一人ひとりが心から願っています。

そして、これからもお客様に「感動」を提供し続けていくためには、お客様だけではなく、お取引先様、当社グループ社員等、ゼビオグループの事業に関わるすべての人々の基本的な人権を尊重し、心身の健康や安全を確保することが必要であり、私たちゼビオグループの重要な責務であると考えています。

私たちゼビオグループは、お客様とゼビオグループで働く社員の人権を尊重し、これからもお客様の信頼や期待に応えていくために、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。お客様とスポーツの懸け橋となる当社グループ社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、スポーツをすることの「感動」を共有できる健全な関係を維持していくことを心掛けます。

また、私たちゼビオグループは、お取引先の皆様に対し、決してカスタマーハラスメント行為を行わず、良好な関係を構築、維持することに努めます。

ゼビオグループの考えるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客様からのクレーム・言動のうち、該当クレーム・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、ゼビオグループで働く社員の就業環境が害されるもの。」と定義し、カスタマーハラスメントの該当性を判断します。

【該当する行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるというものではありません。

- ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・大きな怒鳴り声をあげる、机を叩くなど威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的に(繰り返される)、執拗な問い合わせ、電話、メール等
- ・過剰な時間的、場所的拘束(不退去、居座り、監禁、店舗外への呼び出し等)
- ・提供した商品やサービスに関係のない、または商品やサービスに瑕疵・過失が認められない場合の申出や要求

- ・ 不当な返品、過度な金銭的補償、謝罪広告の掲載など社会通念上過剰な要求
- ・ 人種、民族、身体障がい、性自認等に関連した差別的な言動、嫌がらせ行為
- ・ セクシャルハラスメント行為、ストーカー行為
- ・ SNSやインターネット上の誹謗中傷
- ・ 当社グループ社員個人の人格を否定する発言、個人を侮辱する発言
- ・ 当社グループ社員に対する解雇等の社内処罰の要求
- ・ 当社グループ社員に対しての無断撮影、録音等のプライバシー侵害行為
- ・ 当社グループの建物や備品等を故意に破損、損壊する行為

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と当社グループが判断した場合は、被害を受けている社員の安全確保とアフターケアを最優先に対応するため、お客様への対応をいたしません。また、以下の対応等を取らせて頂くことがあります。

- ・ 警察や提携する警備会社への通報
- ・ 事実の記録、検証のための録画や録音
- ・ 当社グループの敷地内、店舗への立ち入りの禁止
- ・ 取引の停止
- ・ 民事訴訟、刑事告訴を含む法的措置
- ・ スポーツポイントや当社グループのオンラインストア、オンラインサービス等の利用規約に基づく禁止行為にあてはまる場合は、当該利用、会員資格登録の一時停止や削除等の措置

カスタマーハラスメントに関するゼビオグループの体制整備

ゼビオグループでは、カスタマーハラスメントの発生を防止し、発生した場合に迅速かつ適切な対応が行われるよう、以下のような体制整備を行います。

- ・ 本方針による企業姿勢の明確化、当社グループ社員への周知・啓発
- ・ 当社グループ社員向けカスタマーハラスメントガイドライン、マニュアルの作成とグループ内教育の実施
- ・ お取引先様および当社グループ社員向けの相談窓口の設置

お客様へのお願い

ゼビオグループは、お客様が今後も安心して楽しくお買い物ができる様に、ご満足頂けるサービスを提供していきたく考えております。万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合は、本方針に沿って対応させていただきます。ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

2024年10月

ゼビオホールディングス株式会社

代表取締役 諸橋友良