

カスタマーハラスメントに対する基本方針

星の国商事株式会社は、お客様との信頼関係を大切にし、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ます。

一方で、要求内容または要求方法が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する場合は、カスタマーハラスメントとして組織的に対応します。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為

- ・身体的な攻撃、脅迫、暴言、侮辱、威圧、差別的・性的な言動
- ・通常業務を超える対応、値引き、景品、無償サービス等の過度・不当な要求
- ・長時間拘束、居座り、特定従業員への執拗な指名・非難、個人情報の開示要求
- ・SNS・口コミを利用した不当な要求、誹謗中傷、脅迫
- ・業務を妨げる撮影・録音・録画、盗撮、営業妨害その他就業環境を害する行為

当社の対応

行為の内容・態様に応じ、複数名での対応、対応の中止、退店・退去のお願い、施設管理者・警備員への協力要請、警察への通報・相談、出入り禁止、法的措置等を行うことがあります。

正当なご意見・ご要望や合理的配慮を求める申出を一律にカスタマーハラスメントとして扱うことはありません。ご理解とご協力をお願いいたします。

制定日：2026年7月26日 施行日：2026年8月1日 星の国商事株式会社