

## 『カスタマーハラスメントに対する基本方針』

### ■はじめに

私たちロフトは、お客さまからのご意見やご要望に対して真摯に耳を傾け、お客さまの立場に立って問題解決を図り、今後の接客・商品サービスの改善へと反映してまいります。特にお客さまのご意見は、私たちの仕事の仕方に対する期待と激励の言葉と受けとめ、誠意を持ってお話を伺いながら丁寧に対応し、解決策をご提案することを基本的な姿勢としています。

一方で、一部のお客さまからは、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為を受けることがあります。ロフトでは、従業員の人権が尊重され、働き甲斐、やりがいの向上に繋がり、心身ともに健康で働き続けることができるように安全・安心な環境と、全てのお客さまに安心してご利用いただける環境を整備するため、2023年2月に『カスタマーハラスメントガイドライン』を策定し、従業員へ周知、啓発を行ってまいりました。

### ■カスタマーハラスメントの定義

私たちロフトは、厚生労働省が2022年2月に公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、要求の内容に妥当性の欠くもの、または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おそれがあるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

#### 【該当する行為の例】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合での不当な要求
- ・当社の商品・サービスの内容とは関係がない場合での不当な要求
- ・暴力行為（殴る、蹴る、突く、押す、唾をかける、従業員に向けて物を投げる等）
- ・脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、差別的発言等の従業員に脅威を感じさせる言動
- ・従業員への同意なき身体接触、つきまとい（待ち伏せ）、わいせつな言動、盗撮等のセクシャルハラスメント行為
- ・土下座の要求、拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）、長時間にわたる対応（店頭、電話、メール）
- ・合理的理由のない、商品交換、謝罪（謝罪文）の要求、返金要求、金銭要求、従業員の処罰の要求
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷、従業員の個人情報や音声・画像の投稿

### ■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

私たちロフトは、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、ロフトで働く従業員一人ひとりを守るため組織で毅然とした対応を行い、原則として以降の対応をお断りいたします。さらに、カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応します。

### ■お客さまへのお願い

私たちロフトは、より豊かで楽しく快適な生活価値を雑貨によって創り出し、お客さまにご提案してまいります。そのために、お客さまからのご意見やご要望に対して、真摯に誠意をもって対応します。一方で、私たちは個人の尊厳を傷つける一切のハラスメント行為を認めておりません。この人権尊重の基本姿勢は、従業員間だけでなくお客さまとの関係性においても維持されるべきものと考え、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をお願いいたします。