

「パルグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに

私どもパルグループは、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけます。

一方で、ごく一部のお客様の心無い言動により、就業環境が害される事案が発生しております。

当社グループは、当社で働くすべての人が、安心して働ける環境を構築するために、本基本方針を策定いたしました。

「カスタマーハラスメント」の定義

「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・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、労働者の就業環境が害されるもの」（厚生労働省定義）

（「お客様」という優位な立場を利用し社会通念から逸脱した過剰・不当で理不尽な要求や悪質な態度で「業務を妨害する行為」）

カスタマーハラスメントに該当する可能性のある代表的な行為類型を以下のように考えています。

ただし、以下は例示であって、これらに限られるものではありません。

また、当社グループの従業員がお取引先等に対して行う行為も含まれます。

- 1) お客様の要求内容が妥当性を欠く言動
 - ・商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・要求の内容が、当社グループの提供する商品・サービスとは関係がない場合

- 2) お客様の要求の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法または社会通念上不相当な言動
 - ・身体的な攻撃（ものを投げつける／唾を吐く／暴行／傷害）
 - ・精神的な攻撃（従業員やその親族に危害を加えるような言動／人格否定／中傷／名誉棄損／侮辱／暴言）
 - ・威圧的な言動（声を荒げる、にらむ、話しながら物を叩くこと／話を遮るなど高圧的に要求を主張する／揚げ足を取って責め立てること）
 - ・土下座の要求
 - ・執拗な（継続的な）言動（必要以上に長時間にわたり厳しい叱責を繰り返すこと／何度も電話して要求を繰り返すこと）
 - ・拘束する行動（長時間の居座りや電話等での拘束／店舗等から退去するよう言われたにもかかわらず、正当な理由なく長時間居座り続けること／従業員を個室等で拘束し長時間執拗に要求を繰り返すこと）
 - ・差別的な言動（人種、職業、性的志向等に関する侮辱的な言動）
 - ・性的な言動（わいせつな言動や行為／つきまとい行為）

・従業員個人への攻撃や嫌がらせ（服装や容姿等への中傷／SNS 等における名指しでの中傷／無断撮影・録音／従業員の顔や名札等を撮影した画像を許諾なく SNS 等にさらすこと、また SNS 投稿をにおわせて脅すこと／従業員の個人情報や勤務日・勤務時間等の情報の要求／店長や従業員の解雇要求）

- 3) お客様の要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動
- ・過度な商品交換の要求
 - ・過度な金銭補償の要求
 - ・過度な謝罪の要求
 - ・その他不可能な行為や抽象的な行為の要求（従業員に不可能な行為：法律を変える等や抽象的な行為：誠意を見せろ等を要求すること等）

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は重大な問題であり、看過できません。

当社グループは、従業員の人権を尊重し、守ることを最優先に、組織的に毅然とした対応で臨みます。

当社グループの商品やサービスのご提供・ご利用や店舗等への出入りをお断りする場合がございます。

悪質な場合は、必要に応じて警察や弁護士等しかるべき外部専門機関と連携して法的措置も含めて対処いたします。

パルグループにおける取り組み

カスタマーハラスメントに対する基本方針・マニュアルの制定

カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置

カスタマーハラスメントに関する教育・研修の実施

2026年3月2日
株式会社パルグループホールディングス
代表取締役会長兼社長

見島宏文