不当要求およびカスタマーハラスメントに対する基本方針

有限会社篠澤酒舗（以下、「当社」といいます）は、商品やサービスを通じて、すべてのお客様やお取引先様の豊かな生活やビジネスの発展に貢献することを目指しております。
これらを安定して継続するためには、店舗スタッフ、配送スタッフ、受注担当者を含むすべての従業員が、心身ともに健康で、安心して働ける環境が不可欠です。
当社は、従業員の尊厳を守り、皆様とより健全な関係を築いていくため、厚生労働省の指針に基づき、本方針を策定いたしました。

1. 対象となる行為

   お客様や取引先からの要求・言言動のうち、妥当性を欠くもの、またはその手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるものを対象とします。

（具体的な行為の例）

・威圧的な言動、大声、暴言、侮辱、人格を否定する発言
・長時間の拘束、居座り、営業時間外の執拗な対応要求
・合理的な理由のない商品の返品・交換要求や、過度なサービスの強要
・商品、サービスに対する合理的な理由のない執拗なクレーム
・従業員に対する性的な言動、セクシャルハラスメント行為
・従業員個人への攻撃、つきまとい、SNS 等への無断投稿（写真・実名の晒し行為など）
・他のお客様への迷惑行為、または店舗の正常な営業や業務の進行を妨げる行為

1. 当社の対応方針

   ・ハラスメント行為に対しては、組織として毅然とした態度で対応いたします。

   ・万が一、これらの行為が見受けられた場合には、誠に遺憾ながら、商品の販売・配送やサービスのご提供、またはお取引・店舗への立ち入りをお断りさせていただく場合がございます。

   ・特に悪質と判断されるケース（脅迫、暴行、器物破損など）については、弁護士や警察等の専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処いたします。

2. 皆様への感謝とお願い

   大半のお客様・お取引先様におかれましては、日頃より温かいお言葉やご配慮をいただき、深く感謝申し上げます。

   今後とも、互いに信頼し合える良好な関係を維持し、共に発展していけるよう努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

策定日：令和 8 年 10 月 1 日
有限会社　篠澤酒舗
代表取締役 篠澤　朝孝