

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ピアースは、お客様からお寄せいただくご意見・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ております。

一方で、一部のお客様からの要求や言動の中には、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境に影響を及ぼすものがあります。

当社は、お客様に誠意をもって対応するとともに、従業員が安心して働くことのできる環境を守ること企業としての重要な責務であると考え、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客様等からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その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、従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと捉えます。

なお、商品・サービスに関する正当なご意見、ご要望、苦情等については、これまでどおり真摯に受け止め、適切に対応してまいります。

対象となる行為

以下のような行為をカスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為として捉えます。

- ・ 暴行、傷害、脅迫、威嚇等の行為
- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する言動
- ・ 大声や威圧的な言動
- ・ 差別的または性的な言動
- ・ 過度な謝罪の要求
- ・ 合理的な理由のない返金、交換、値引き、金銭補償、商品の無償提供等の要求
- ・ 長時間または繰り返しの対応を求める行為
- ・ 従業員個人への執拗な連絡や接触、個人情報の要求
- ・ SNS、口コミ、レビュー等への投稿を利用した不当な要求や威圧行為
- ・ 従業員の氏名、画像、映像、音声等を無断でインターネット上に公開する行為
- ・ 店舗等における長時間の居座りや退去要請への不応
- ・ その他、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様からのご意見・ご要望について、内容を確認したうえで誠実な対応に努めます。

一方、カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、従業員の安全および就業環境を守るため、対応を中止またはお断りする場合があります。

また、悪質な行為や、従業員・他のお客様の安全を脅かす行為が認められた場合には、店舗からの退去をお願いするほか、必要に応じて警察への相談・通報等の対応を行います。

お客様へのお願い

株式会社ピアースは、これからもお客様との信頼関係を大切にし、商品・サービスの向上に努めてまいります。

従業員が安心して働くことのできる環境を守り、より良い商品・サービスを継続して提供していくため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年10月1日

株式会社ピアース
代表取締役 岡田 啓希