

【マキヤグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針】

マキヤグループは、「より良い商品」を「安心の価格（価値価格の安さ）」と「温かいサービス」で提供することで社会に貢献し、従業員にとって働きやすい高収益企業を目指しております。

私たちは、お客様との信頼関係を大切にすると同時に、従業員の心身の安全を確保することは、質の高いサービスを継続するために不可欠であると考えています。

しかし近年、一部のお客様による暴言や不合理な要求といったカスタマーハラスメントが社会問題となっていることを受け、基本方針を策定いたしました。

毅然とした対応を行うことで、当社従業員の安全と尊厳を守り、また、全てのお客様に快適な環境を提供してまいります。

記

「カスタマーハラスメントの定義」

当社では、行政（厚生労働省）の指針を参考に、「お客様及び取引先からのクレームや言動のうち、その要求内容が妥当性を欠き、実現手段や態様が不適切であり、それによって従業員の就業環境が損なわれるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

「カスタマーハラスメントの対象となる行為」

以下はカスタマーハラスメントに該当する行為の例です（例示でありこれに限りません）

- 従業員への暴力、脅迫、威圧的な態度
- 従業員への大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し
- 過剰な対応要求や長時間拘束
- 誹謗中傷やつきまとい行為
- SNS 等での従業員個人情報の公開や名誉毀損
- その他、社会通念上不相当とされる言動

「カスタマーハラスメントへの対応」

当社のお客様一人ひとりへ誠意ある対応を心掛けておりますが、上記行為が確認された場合には以下の措置を取ります。

1. 該当するお客様への応対及びお取引を解除させていただく場合がございます。
2. 悪質なケースについては警察や弁護士など外部専門家と連携し、法的措置を含む適切な対応を取らせていただきます。

引き続き、お客様に「温かいサービス」を提供できる環境づくりに努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 6 月 1 日

株式会社マキヤ

代表取締役社長 早川 紀行