



カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

私たちコーセーグループ(以下、当社)は、存在理念「英知と感性を融合し、独自の美しい価値と文化を創造する。」と、コーポレートメッセージ「美しい知恵 人へ、地球へ。」を策定しています。これら理念のもと、世界中の一人ひとりが生涯にわたって自分だけの輝きを見つけられるよう、長い時間軸で寄り添い、美の力で明るく彩り続ける企業でありたいという強い想いを、“Your Lifelong Beauty Partner”という言葉に込めています。また、当社に関わるあらゆる人々、そして地球上の美しい自然と、より長く、より深く、より強い絆を築くことで、永続的に企業価値を向上させることを目指しています。そしてその前提として、人権を尊重した事業活動が重要であると考えています。2005年に社員や取引先、お客さまなど、当社に関わるすべての人びとの人権を尊重し行動することを定めた「コーセーグループ行動指針」を策定し、2020年には人権に関する取り組みをより強く推進するために、「コーセーグループ人権方針」を策定しました。そして2022年に「KOSÉ Beauty Partnership」を定義し、「お客さま」「流通(百貨店、GMS、ドラッグストア、化粧品専門店など)」「取引先」「社員」等10のステークホルダー(以下、パートナー)と、互いに高めあう関係を構築するよう努めています。

この度、私たちは「コーセーグループ行動指針」、「コーセーグループ人権方針」および「KOSÉ Beauty Partnership」に基づき、パートナーと社員の人権を守るため、当社社員とパートナーとの間でカスタマーハラスメント(社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動)があった場合の基本的な方針を定めました。

もしパートナーから当社社員に対してカスタマーハラスメントがあった場合は、毅然とした態度で組織的に対応します。また、当社社員からパートナーに対してカスタマーハラスメントを行うことがないよう、教育を徹底してまいります。

当社におけるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

「当社社員とパートナー間での言動のうち、当該言動の要求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、就業環境が害されるもの」

対象となる行為（以下の記載は例示であって、これらに限られるものではありません）

- ・恫喝、罵声、侮辱的発言、名誉毀損、人格否定などの暴言や脅迫的な発言
- ・殴る、蹴る、物を投げつける、腕をつかむなどの暴力行為
- ・過度に同じ内容を何度も繰り返し説明させる行為や、長時間の電話、居座り、拘束などにより行動を抑制する行為
- ・SNS、インターネット上での誹謗中傷行為や、個人情報に関する無断投稿行為
- ・合理的理由のない謝罪、処罰の要求行為
- ・正当な理由のない商品返品・交換の要求
- ・正当な理由のないサービス、金銭保証の要求
- ・つきまとい、待ち伏せなどの行為
- ・その他、セクシュアルハラスメントなど就業環境を害する言動

カスタマーハラスメントの対応姿勢

<社内対応>

- ・当社社員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修、教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談を受付ける体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた当社社員の心身両面のケアに努めます。
- ・より適切な対応の為、警察、弁護士、産業医など外部専門家と連携します。
- ・当社社員がパートナーに対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、啓発を行います。

<社外対応>

- ・カスタマーハラスメントがあった場合は、当社社員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じて商品・サービスの提供や対応を中止します。
- ・犯罪行為に限らず、悪質なカスタマーハラスメントがあった場合は、警察や弁護士などに相談のうえ法的措置なども含め厳正に対応します。
- ・パートナーから当社社員によるカスタマーハラスメントに関する相談を受付ける体制を構築します。

お願い

当社は本方針を遵守し、パートナーに対しカスタマーハラスメントを行わないよう努めて参ります。お客さま、流通、取引先等パートナーの皆様におかれましても、本方針をご理解頂き、ご協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。

リスクマネジメント・コンプライアンス委員会

2025年6月2日