



2025年4月1日

各位

コーナン商事株式会社

コーナングループ カスタマーハラスメントに対する基本方針策定のお知らせ

コーナン商事株式会社（代表取締役社長：疋田 直太郎、以下当社）は、「コーナングループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」（以下本方針）を策定いたしましたので、お知らせいたします。

わたしたちは誠実な対応によりお客様及び会員様（以下お客様）と信頼関係を築き、お客様の立場に立った対応を心掛け、お客様のニーズや要望にお応えすることが最優先の業務と考えております。

その中で、お客様からクレームや苦情等を頂戴することはありますが、それらはお客様からの重要なフィードバックであり、丁寧かつ誠実な対応を通じて、お客様の損害や不利益を解消し、信頼の回復に努めます。また、お客様のご意見を基に、業務改善や新たな商品・サービスの提供、接客レベルの向上を図ることも重要と考えております。

ただ一方で、ごく一部のお客様からの必要性・妥当性を超えた過剰な要求や言動の中には、従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招くと同時に、他のお客様にとってのお買い物環境にも影響を及ぼすものです。

コーナングループといたしましては、ご利用いただくすべての方に安心してご利用いただける環境の整備と、コーナングループの従業員が安心・安全に働くことのできる環境を構築するため、本方針を策定いたしました。

本方針のほか、「カスタマーハラスメントの定義」、「対象となる行為例」、「カスタマーハラスメントへの対応」、「コーナングループでの取り組みについて」についてはホームページ上に掲載しております。

[URL : https://www.hc-kohnan.com/corporate/profile/customer_harassment/](https://www.hc-kohnan.com/corporate/profile/customer_harassment/)

当社は本方針に則り、従業員の人権を尊重し、安心・安全な職場環境を整えることに努めてまいりますと同時に、引き続き、お客様から愛され、信頼される店づくりに取り組んでまいります。

以上

この件に関するお問合せは、IR広報室までお願いします。

TEL 06-6397-1622 MAIL IR@hc-kohnan.co.jp