

カスタマーハラスメント対応ポリシー

1. カスタマーハラスメントに関する方針

弊社は、「人生にヨロコビを」を経営理念に掲げ、人々に生きる喜びと安らぎの場を提供し、幸せで希望に満ちた明るく楽しい社会づくりに貢献することを目指しています。私たちは経営理念に基づき、人々の信頼や期待に応えていくため、万が一お客様から社会通念に照らして許容される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。

今後とも、この取り組みを通じてより良いサービスの提供に尽力してまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に定義します。お客様からの言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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や従業員の就業環境が害されるもの。なお、以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・身体的・精神的な暴言・暴力や威圧的な言動
- ・過剰・不当・不合理な要求
- ・合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ・差別的、性的その他ハラスメント行為
- ・許可のない従業員や施設の撮影、SNS やインターネット上での誹謗中傷等

3. カスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合の対応

<社内対応>

- ・カスタマーハラスメントの防止・低減に向けた取り組みを推進します。
- ・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を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し相談できる体制を整備します。

<社外対応>

- ・カスタマーハラスメントが行われた場合や、対話による合理的な解決が困難な場合は、お客様対応を中止いたします。また以降のご来店をお断りする場合があります。
- ・弊社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等と連携のうえ、厳正に対処します。その他、民事訴訟や刑事告訴等、各種法的措置を執ることがあります。

制定日 2025年4月1日

株式会社 マルハン