

カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

私たちマルス（以下、当社）は、お客様によりご満足いただけるサービスを提供するためには、働く従業員一人ひとりがその尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける職場環境づくりが欠かせないと考えております。しかし、時にはお客様からの不適切な言動や行為によって、従業員が困惑したり、不快な思いをしたりすることがあります。このようなカスタマーハラスメントに対して、私たちは以下の行動指針を制定しました。

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」に基づき、当社ではカスタマーハラスメントを下記の通り定義します。

【対象となる行為】

- ・個人に対する暴力、暴言、威圧的な言動
- ・個人の人格を否定する発言、個人を侮辱する発言
- ・過剰または不合理な要求、合理的理由のない謝罪要求
- ・弊社従業員に対する解雇等の社内処罰の要求
- ・社会通念上過剰な要求
- ・土下座の要求
- ・過剰な時間的、場所的拘束
- ・過剰な繰り返し行為（電話、メール等）
- ・従業員に対してのプライバシー侵害行為
- ・性的な言動、行動
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・脅迫行為 等

カスタマーハラスメントへの対応

- ・従業員を守るため、ハラスメント行為と判断した場合は、お客様対応を中止させていただきます。
 - ・ハラスメント行為に対しては会社として法的な対応を行います。
- また、当社敷地内への立ち入りをお断りする場合がございます。

社内への対応

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当社で働く従業員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントの相談体制
- ・警察や弁護士など、より専門的な知識を有する外部機関との連携
- ・被害にあった従業員への精神的・身体的なフォロー

お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような行為や事案もなく店舗サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本指針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

今後も多くのお客様に支持され、信頼される店舗運営を続けてまいります。