

カスタマーハラスメント対応方針

当社は、お客様からいただくご意見・ご要望に真摯に対応し、より良い商品やサービスの提供と業務改善に努めています。

一方で、当社従業員に対する暴言・威圧・過度な要求など、社会通念上相当な範囲を超える行為については、**カスタマーハラスメント**として、従業員の安全と尊厳を守るため、毅然と対応します。皆様のご理解ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、その内容に照らして要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えたものであり、従業員の就業環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントの対象となる行為

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」に準じます。

なお、以下に記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

(1) お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ① 当社が提供する商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ② 要求の内容が、当社が提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ③ 過度な金銭、返金、補償等の要求

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、侮辱、暴言）
- ② 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ③ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ④ 差別的な発言、性的な言動
- ⑤ 従業員個人への攻撃や個人情報開示の要求

(3) お客様によるその他の迷惑行為

- ① SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ② 他のお客様や従業員の同意なき撮影・録音やその他ご迷惑のかかる行為
- ③ 業務運営に支障が生ずると当社が判断した行為

3. 当社の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員を守るため、組織として対応します。状況に応じて、以下の措置を講じることがあります。

- (1) 対応者を変更・複数名での対応に切り替える
- (2) その状況を把握するため、撮影・録音する
- (3) 行為の中止を求め、施設からの退去をお願いする
- (4) 対応を終了し、以後の対応をお断りする
- (5) 警察、弁護士その他関係機関に通報・相談する
- (6) その他、従業員の安全および就業環境を守るために必要な措置を講じる

以上

令和8年10月1日

株式会社マリーンパレス