

カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社 玉澤は、『信頼される商品づくり人づくり』を経営理念とし、未来を切り拓いていくことを目指しております。

これからもお客さまからいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、安全・安心な空間をご提供できるよう、従業員一同、誠意をもって対応してまいります。

しかしながら、社会通念上不適切とされる言動や過度なご要求につきましては、従業員の心身に深刻な影響を及ぼすだけでなく、運営にも支障をきたす可能性がございます。そのため、対応をお断りする場合がございます。

従業員ひとりひとりを守ることは、今後もお客さまに、安全で質の高いサービスを継続してご提供するために大変重要であると考えております。この思いをもとに、『カスタマーハラスメントに対する方針』を以下のとおり策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客さまからのお申し出のうち、言動や要求内容の妥当性に照らして、社会通念上不相当なものであって、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに対して不当な言いがかりをつける悪質なお申し出により、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

「カスタマーハラスメント」への対応方針

- ・ 合理的な解決に向けて対応させていただきます。
- ・ 個人の対応とせず、組織的に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントが認められる場合には、警察・弁護士等、外部専門機関と連携し、適切に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントが認められる場合には、ご入場及びお取引をお断りすることがあります。

カスタマーハラスメントに該当する主な行為

弊社では以下のようなふるまいをカスタマーハラスメントに該当する行為の例として考えており、実際に弊社従業員が対面したものも含まれます。

※ 以下は一例であり、これらに限るものではありません。

(1)

要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・ 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ・ 要求の内容が、提供する商品・サービスとは関係がないもの

(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もの

- ・ 不当な謝罪の要求（例：土下座の強要、詫び状や念書の作成）
- ・ 威圧的な言動、脅迫、暴言、継続的または執拗な言動、拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）

- ・ 合理的な補償内容を超えた金銭・サービス等の要求
- ・ 従業員に対する差別的な言動
- ・ 従業員の解雇、異動等の社内処分の要求、従業員個人に対する辞表提出の要求
- ・ 従業員に対する接触、待ち伏せ、つきまとい等の性的な言動、暴行・傷害等の身体的な攻撃
- ・ 名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等
- ・ 施設・設備等の損壊行為
- ・ 不当な社告の掲載要求
- ・ 無断での撮影・録音、SNS 上に投稿する行為
- ・ 不当な商品交換・返品・金品等の要求
- ・ 設備及び提供商品が正常であるにもかかわらず、個人的感覚で不相当な要求をすること
- ・ 不明瞭な要求（例：誠意を見せよ等）
- ・ 正当な理由のない、役員・幹部等による対応の要求、当該役員等の連絡先開示の要求
- ・ 正当な理由のない、ご自宅への訪問要求
- ・ 他のお客さまへの迷惑行為

株式会社 玉澤は、今後も引き続きお客さまへ感動を届けるよう努めてまいりますので、お客さまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。