

(株) オアシスMSC カスタマーハラスメントに対する基本方針

【基本方針】

私たちは、3つの会社理念(①お客様に安らぎと癒しの場を提供します。②お客様を気づかい、笑顔と感謝で接します。③お客様が満足するサービスを提供します。)を掲げ、お客様からの声を真摯に受け止め、それをサービスの向上につなげることで、事業活動に関わる全ての人々と信頼関係を築き上げることを目指しております。

一方で、ごく一部ではございますが、お客様からの常識を超えた要求や言動の中には、就業環境の悪化につながる事案が発生しております。

そこで、社会通念上不相当なものについては、毅然とした態度で対応し、従業員を守り健全な職場環境を確保することが企業の責務と考えていますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

【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企業対策マニュアル」を踏まえ、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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であって、当該手段・態様により労働者の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

【カスタマーハラスメントに該当する行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な言動、脅迫、暴言
- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃、商品・備品等の損壊
- ・従業員等に対する差別的な言動
- ・要求の内容が提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの
- ・従業員等の名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等
- ・過剰な繰り返しによる大量の問い合わせ等、継続的または執拗な言動
- ・長時間にわたる電話、店舗からの不退去、事業所外での従業員等に対する拘束的な行動
- ・その他、不当な商品交換・金銭補償・謝罪の要求、ほかのお客様への迷惑的行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

① お客様への対応

カスタマーハラスメントと思われる行為には、合理的な解決に向け理性的な話し合いを求めます。
しかし、その内容が悪質であると判断した場合にはご利用をお断りする場合がございます。

② 従業員のための対応

- ・カスタマーハラスメント発生時に備えて、各従業員が迅速に対応できるよう、対処方法の研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを定め、社内体制を構築します。
- ・より適切な対応のため、状況によっては外部機関（警察や弁護士など）と連携いたします。

【お客様へのお願い】

今後ともお客様により品質の高いサービスを提供し、ご満足いただけるよう尽力して参りますので、引き続きご理解・ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

2025年4月制定