

クリネタリウム カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

クリネタリウム「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに（カスタマーハラスメントに対する基本方針を定める目的）

当社は、「信頼と尊重に基づき、すべての人が安心して価値を創造できる環境の実現」という理念の下、「すべての関係者が相互の敬意と信頼のもと、安心して働ける健全な職場環境」の実現を目指しています。この理念に基づき、お客様のご要望に真摯に対応し、満足度の高いサービスの提供に努めるとともに、お客様からのご意見・ご要望をサービスの改善および品質向上のための貴重な機会と捉え、継続的な向上に取り組んでいます。

一方で、一部のお客様による暴言、脅迫、暴力その他の社会通念上不相当な言動は、従業員の人格および尊厳を傷つけ、就業環境を害するものであり、安全かつ安心なサービスの提供にも重大な影響を及ぼすおそれがあります。

当社は、従業員の安全で安心な就業環境を確保することが、サービスの品質向上およびお客様との健全で良好な関係の構築につながるものと考え、カスタマーハラスメントの防止および適切な対応を推進するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「顧客等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為・暴言・侮辱・誹謗中傷・威嚇・脅迫・従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求・長時間の拘束・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求・会社や従業員の信用を毀損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・従業員へのセクシュアルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。

従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。

- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

作成日：令和8年2月17日