

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 **ヒマラヤ**

## はじめに

私たちヒマラヤは、「スポーツと健康を通じて、世界中の人々の豊かなライフスタイルに貢献する」というビジョンを掲げ、お客さまから頂く貴重なご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、すべての人々のウェルビーイングを充足させるべく、創業以来の精神である「お客さま第一主義」で、商品やサービスの改善に努めています。

これからもヒマラヤは、スタッフ一人ひとりが、心身とも健やかに、生き活きと活躍することができる、安全で働きやすい環境を整えることが、お客さまに質の高いサービスを提供する基盤であるとの思いのもと、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。

## カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、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、当社で働くスタッフの就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

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。

### ■お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

### ■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

- ・ 殴る、蹴る、物を投げつけるなど、接触を伴う身体的な攻撃
- ・ 大きな怒鳴り声をあげる、脅迫、威嚇など、身体への接触を伴わない精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動、侮辱的発言、名誉棄損、人格否定などの暴言行為
- ・ 土下座の要求
- ・ 合理的理由のない長時間の対応、拘束をする行為
- ・ 過剰な時間的、場所的拘束（不退去、居座り、監禁、店舗外への呼び出し等）
- ・ 対面、電話、メール等での過剰な問い合わせ等、継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 要求が通らない場合、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為
- ・ 当初の話からのすり替えや執拗な攻め立てをする行為
- ・ 生命に関わる危険な行為や要求
- ・ スタッフに対する解雇等の社内処罰の要求
- ・ 人種、民族、身体障がい、性自認等に関連した差別的な言動、嫌がらせ行為
- ・ 性的な言動、セクシャルハラスメントをはじめとするハラスメント行為やつきまとい行為
- ・ スタッフ個人への攻撃、要求

- ・ スタッフ等のプライバシーを侵害する行為
- ・ スタッフ等を無断で撮影、録画、録音、そして拡散する行為
- ・ SNS／インターネット上での誹謗中傷行為
- ・ 当社建物や所有物等、関係者以外立入禁止区域への無断侵入
- ・ 当社建物や所有物、備品等を故意に破損、損壊する行為

■ 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・ 不当な商品の返品・交換の要求
- ・ 金銭保証の要求
- ・ 謝罪の要求

### カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと当社において判断した場合は、スタッフを守るため毅然とした対応を行います。

また、サービス向上の一環として、対応時の録音、動画の撮影を行う場合があります。

行為が継続する場合は、サービスの提供停止および以降のご来店・ご利用をお断りする場合がございます。

さらに悪質な行為であると判断した場合には、警察や弁護士など外部専門家と相談の上、適切に対処いたします。

### 当社における取り組み

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施いたします。
- ・ カスタマーハラスメントが発生した場合の相談窓口の設置および対応体制を構築しています。
- ・ より適切な対応のために、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携しています。

### 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事案もなく当社の商品・サービスをご利用いただいております。しかしながら、万が一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、本方針に則って対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

今後も引き続き、お客様により良いサービスを提供し続けるよう努めてまいります。