

カスタマーハラスメントに対する基本方針

お客様各位

いつも当社の商品・サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

当社は、お客様からのご意見・ご要望を大切な財産と考え、サービスの向上に努めてまいりました。

一方で、一部のお客様による著しい迷惑行為は、従業員の尊厳を傷つけ、他のお客様への安全で快適なサービス提供を妨げるものです。

当社は、従業員が安心して働ける環境を守ることが、お客様への良質なサービスにつながると考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を次のとおり定めます。

1. 対象となる行為

お客様からのお申し出のうち、ご要望の内容が妥当でない場合、またはその実現手段が社会通念に照らして相当でない場合、次のような行為を対象といたします。

暴力・威嚇行為

暴行、傷害、物を投げる、殴るふりをするなどの行為

暴言・人格否定

脅迫、中傷、侮辱、大声での叱責、名誉を傷つける言動

過度な要求

土下座の強要、根拠のない金銭の要求、担当者の解雇要求

長時間・反復的な行為

長時間の拘束、同一内容の繰り返しのご連絡、居座り

従業員個人への行為

つきまとい、SNSでの氏名・写真の公開、私生活への干渉、性的な言動

差別的な言動

国籍、性別、年齢、障がい等を理由とする侮蔑的な発言

当社の対応とお客様へのお願い

2. 当社の対応

- ・行為の内容を確認のうえ、対応する従業員を交代し、または責任者が対応いたします。
- ・お応えできないご要望については、その理由をご説明のうえ、お断りいたします。
- ・改善が見られない場合、応対を終了させていただくことがあります。
- ・悪質と判断した場合は、商品・サービスの提供をお断りし、警察・弁護士等の外部機関と連携のうえ、法的措置を含む厳正な対応をとらせていただきます。
- ・従業員保護および事実確認のため、通話の録音や店舗内の録画を行う場合があります。

3. お客様へのお願い

本方針は、お客様からの正当なご意見・ご要望・お叱りを制限するものではありません。

商品やサービスに関するお気づきの点は、これまでどおりお気軽にお申し付けください。

お客様と従業員が互いに敬意をもって接することができる環境づくりに、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

お問い合わせ窓口

メール soudan@mabuchi-net.co.jp

2026年10月1日 制定

株式会社馬渕商事