カスタマーハラスメントに対する当社の基本方針

映クラ株式会社

1．基本的な考え方

当社は、飲食事業、車両買取事業およびトレーディングカードの買取・販売事業を通じて、お客様に安心してご利用いただけるサービスの提供に努めています。

お客様から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘は、サービスの品質向上につながる大切なものであり、当社はこれらに誠実かつ真摯に対応します。

一方で、お客様からの要求や言動の中には、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康や安全、職場環境を害するものがあります。

当社は、従業員が安心して働ける環境を守ることも、企業として果たすべき重要な責任であると考えています。

そのため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員個人に対応を任せることなく、会社として組織的に対応し、従業員の安全と尊厳を守ります。

2．カスタマーハラスメントに該当する行為

当社は、以下のような行為を、状況に応じてカスタマーハラスメントとして判断します。

- 暴言、怒鳴り声、威圧的な言動、侮辱、人格を否定する発言
- 合理的な理由のない過度な値引き、高額買取、金銭補償等の要求
- 査定結果や買取価格に納得できないことを理由に、価格変更や再査定を執拗に強要する行為
- 長時間の拘束、居座り、退店要請への不当な拒否
- SNS や口コミサイトでの拡散をほのめかし、不当な要求を通そうとする行為
- 従業員の国籍、出身国、言語等を理由とする差別的な発言や侮辱
- 暴力、脅迫、つきまとい、個人情報の公開を示唆する脅し
- その他、従業員の就業環境や安全を害する行為

なお、正当な苦情、商品やサービスに対するご意見、適切な説明や改善を求める行為、法令に基づく権利の行使を一律にカスタマーハラスメントとみなすものではありません。

3．カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員の安全確保を最優先に、次の方針で対応します。

1. **組織的な対応**
   従業員一人に対応を抱え込ませず、責任者への引継ぎや複数名での対応を行います。
2. **毅然とした対応**
   不当な要求や迷惑行為に対しては、必要な説明や注意を行い、改善が見られない場合は対応の中止、退店要請等の措置を講じます。
3. **安全の確保**
   暴力、脅迫等の危険がある場合は、従業員や周囲のお客様の安全を確保し、必要に応じて警察や専門家等と連携します。

4. **適切な事実確認**

事案の内容を記録し、客観的な事実に基づいて対応するとともに、必要な再発防止策を講じます。

5. **従業員への支援**

被害を受けた従業員の心身の状態に配慮し、相談対応、担当変更その他必要な支援を行います。

4．従業員の尊厳と多様性の尊重

当社は、従業員一人ひとりの人格と尊厳を尊重します。

国籍、出身国、言語、文化等の違いを理由とした差別や侮辱は、決して容認しません。

すべての従業員が安心して働き、それぞれの能力を発揮できる職場環境の実現に取り組みます。

また、従業員に対して、理不尽な要求や差別的な言動を我慢して接客を続けることを求めません。

5．お客様へのお願い

当社は、今後もお客様の声に真摯に耳を傾け、より良い商品とサービスの提供に努めてまいります。

そのためにも、お客様と従業員が互いの人格を尊重し、適切なコミュニケーションを通じて問題を解決できる関係を大切にしたいと考えています。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日：令和 8 年 10 月 1 日