

株式会社 vogue きものレンタルあき「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「着物を通じて日本文化の美しさと心を届ける」という理念のもと、浅草・上野エリアにて訪日外国人や観光客の皆さまに向けた着物レンタル・着付けサービスを提供しております。

お客様の多様なご要望に真摯に向き合い満足度の高いサービスを提供することを使命としております。

一方で、一部のお客様による暴言・脅迫・威圧的な言動・過剰な要求など、社会通念を逸脱した対応に従業員に強いる事例も確認されており、これらは従業員の尊厳を損ない、業務遂行や職場環境に重大な悪影響を与えるものです。

従業員が安心して業務に集中できる環境を整えることは、お客様との良好な関係構築にもつながると考え、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」をここに定めます。

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下記と定義します。

「お客様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」

具体的には、以下のような行為が該当します（例示であり、これらに限られません）

- ・暴力行為、暴言・侮辱・誹謗中傷、威嚇・脅迫、差別的・人格否定的な発言
- ・土下座等の過剰な謝罪要求、長時間の拘束や執拗な要求、社会通念を逸脱した過剰な対応要求
- ・不当・過剰な損害賠償請求、SNS 等での名誉棄損や風評の拡散
- ・セクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他のハラスメント行為やつきまとい行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・従業員がカスタマーハラスメントを受けた際は、速やかに事実確認と心理的ケアを実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法についての理解を深めるため、従業員に対して、カスタマーハラスメント対策マニュアルの周知徹底します。
- ・社内、社外相談窓口を設置し、必要に応じて弁護士・警察・外部支援機関と連携します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・当社は、合理的かつ建設的な対話を大切にしていますが、当社の判断でカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、対応を中止し、サービス提供をお断りすることがあります。
- ・特に悪質なケースについては、警察や法律専門家との連携のもと、毅然と対応します。