株式会社ホットスタイル カスタマーハラスメントに対する基本方針について

○カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ホットスタイルは、お客様が安心・安全にお過ごしいただけるよう、日々提供するサービスと技術の向上に努めております。

一方で当社は、従業員にも安心・安全に働ける環境を提供すべく、従業員の業務を不当に妨げる行為や不適切と判断される要求や言動などのカスタマーハラスメントに対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした対応いたします。

『カスタマーハラスメント』の対象となる行為については、厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『顧客等からのクレーム・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、従業員の就業環境が害されるもの』としています。

なお、具体例としては下記の行為を想定しておりますが、下記内容は一例であり、記載例に限定されるものではありません。

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされるもの)

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）

○カスタマーハラスメントへの対応

【お客様への対応】

- カスタマーハラスメントの対象となる行為には、合理的な解決に向け、理性的な話し合いを求めますが、悪質であると判断した場合にはご利用をお断りする場合がございます。
- 悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、外部機関（警察や弁護士など）と連携し、法的措置なども含め厳正に対応をします。

【従業員のための対応】

- 従業員の安全確保とお客様との適正な対応を実現するため、目的に応じた範囲で館内に防犯カメラを設置しております。録画データは、適切な管理のもと、問題が発生した場合の事実確認や法的対応にのみ使用されます。記録は一定期間保持後、法令に従い適切に削除いたします。
- カスタマーハラスメント発生時に備えて、各従業員が迅速に対応できるよう、対処方法の研修を実施します。

以上

2025年1月
株式会社ホットスタイル