



カスタマーハラスメントに対する行動指針

はじめに

私達メイクマンは『住まいと暮らしに楽しさと快適さを提案し、お客様の信頼に応える生活応援企業』という理念のもと、満足いただける商品とサービスを提供する店づくりを目指しています。

お客様をはじめ、従業員、メイクマンに関わる全ての人の人権がお互いに尊重され、快適にお買い物を楽しんでいただける店舗環境を確立していくため、メイクマンではこの度「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を策定いたしました。

基本方針

私達は『お客様の信頼にこたえる』ことをモットーとし、満足いただける商品とサービスを提供する店づくりを目指します。今後もお客様からのご意見、ご要望には真摯に向き合い、誠実に対応してまいります。

一方で、カスタマーハラスメントと呼ばれる迷惑行為につきましては、従業員の人権、並びに就業環境を著しく害するものとして、毅然とした対応を行います。

メイクマンの考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様からの苦情、要求の内、その内容に妥当性が認められないもの。また、内容が妥当であっても、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り、その手段・態様により、当社従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【該当する行為】

身体的な攻撃（暴行、傷害、器物損壊）

精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、大声、差別的言動）や威圧的な言動
業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレーム・電話など）

土下座の要求

拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

性的な言動（盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑猥な言動）

従業員個人への口撃や要求

従業員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）

会社・従業員の信用を棄損させる行為

不合理又は過剰なサービス提供の要求

正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

※ 上記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。

カスタマーハラスメントへの対応

お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、直ちに
おやめいただくよう警告いたします。

また、悪質と判断される行為を確認した場合は、弁護士、警察等、第三者機関と連携
の上、下記の対応を取らせていただく場合がございます。

- ・ 取引・サービス提供の停止
- ・ 店舗、敷地からの退去要求
- ・ 店舗、敷地への出入り禁止通告
- ・ 民事訴訟を含む法的措置
- ・ 刑事告訴

カスタマーハラスメントに対するメイクマンの取り組み

メイクマンではカスタマーハラスメントの防止とともに、発生した場合に迅速な
対応が行えるよう、以下の体制整備を行ってまいります。

- ・ 企業姿勢の明確化と従業員への周知・啓発
- ・ 対応方法・手順の策定と見直し
- ・ 従業員のための相談・報告体制の整備
- ・ 従業員への教育・研修
- ・ 対応方法・体制の随時見直し

お客様へ

メイクマンは今後とも地域の皆様に愛されるお店作りを目指して商品とサービスを
提供してまいります。

しかし万が一カスタマーハラスメントが発生した場合は、上記の通り毅然と対応
いたしますことをご理解の上、今後ともご愛顧賜りますようお願いいたします。