

株式会社メガスポーツ カスタマーハラスメント対応方針

株式会社メガスポーツは、従前より「お客さま第一」を基本理念にお客さまへの対応を行ってまいりました。しかしながらお客さまからのお申し出の中で、明らかに要求の内容に妥当性を欠くものや要求を実現するための手段・様子が社会通念上不相当であり従業員の就業環境が害されるものについては、毅然とした対応を行うことで当社の最も重要な資産である従業員を守ってまいります。

<株式会社メガスポーツのカスタマーハラスメントの対応について>

当社は、お客さまからのお申し出の中で、明らかに要求の内容に妥当性を欠くものや要求を実現するための手段・様子が社会通念上不相当であり従業員の就業環境が害されるものについては、下記の内容で対応いたします。

1. 合理的な解決に向けて話し合いを行います。
2. 個人の対応とせず、組織的に対応いたします。
3. 警察、弁護士等の適切な外部の機関又は専門家に相談のうえ、適切に対処いたします。
4. カスタマーハラスメントが認められた場合は、お客さまの今後の入店及びお取引をお断りする場合がございます。
5. ソーシャルメディアの対応についてもイオンのソーシャルメディア対応基準に基づき対応いたします。

※上記対応の前提として、従業員が真摯に学び心地良い対応ができる環境を整備いたします。

<対象となる行為例>

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではございません。

1. 要求の内容が妥当性を欠くもの
 - (1) 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
 - (2) 要求の内容が提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの
2. 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
 - (1) 暴行、傷害等の身体的な攻撃、商品・備品等の損壊
 - (2) 怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な言動、脅迫、暴言
 - (3) 従業員等の名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等
 - (4) 過剰な繰り返しによる大量の問合せ等、継続的または執拗な言動
 - (5) 長時間にわたる電話、店舗からの不退去、事業所外での従業員等に対する拘束的な行動
 - (6) 従業員等に対する差別的な言動
 - (7) 従業員等に対する接触、待ち伏せ、つきまとい等、身体的・精神的な性的言動
 - (8) その他、不当な商品交換・金銭補償・謝罪の要求、他のお客さまへの迷惑的行為

株式会社メガスポーツは、お客さまのご意見・ご要望にお応えし、商品・サービスの向上に努めることを通して、お客さまとの信頼関係を構築することを目指しています。しかしながら、万一お客さまにおいてカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、「株式会社メガスポーツ カスタマーハラスメントに対する指針(ガイドライン)」に沿って対応いたします。

今後も引き続きお客さまとのより良い関係を築いていけるよう努めてまいります。