

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【カスタマーハラスメントとは】

顧客等からのクレームのうち、その要求内容や要求を実現する為の手段・態様が業務内容に照らし、社会通念上許容される範囲を超え従業員の就業環境が害される行為を指します。

【当社指針】

ニユートーキヨーでは「はじめにお客様ありき」の考えのもと、お客様からの貴重なご意見・ご指摘を真摯に受け止め、より良い環境の提供を目指しておりますが、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準ずる迷惑行為をカスタマーハラスメントと定めております。

- ① お客様等の要求内容が妥当性を欠く場合（不当とされる可能性が高い場合）
商品やサービスに過失が認められない場合の商品交換の要求、金銭補償の要求、合理的な理由のない謝罪の要求など
- ② 要求の手段・態様が社会通念上の許容範囲を超える場合（要求内容に関わらず）
身体的な暴力、威圧的な言動、長時間の拘束や執拗な言動、土下座の要求、電話やSNSなどでの精神的な攻撃（中傷・脅迫）、差別的・性的な言動など

＊上記の行為に限らず当社が不当と判断した行為が認められた時は、サービスの提供および対応をお断りさせて頂く場合がございます。
また当社が悪質と判断した場合は警察への通報を含め厳正に対処いたします。

【お客様へ】

これからもお客様に愛される店を目指し、「心のこもったおもてなし」「お値打ちある商品」の提供に尽力して参ります。何卒上記事項をご理解のうえご協力を賜りますようお願い申し上げます。