

カスタマーハラスメントポリシー

株式会社グッドラック・コーポレーション（以下、「当社」といいます。）では、「世界中を幸せに」という理念を掲げ「風までも、思い出になるウエディング」というブランドポリシーの元ひとつひとつの大切な結婚式を提供させていただいております。

当社カスタマー向けサービスをご利用いただくなかで、お客様から日々数多くのお問い合わせや貴重なご意見を頂戴する一方、残念ながら、一部のお客様から頂戴する要求や言動の中には、常識の範囲を超えた内容や、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、由々しき問題となっております。

当社は、従業員の人権を尊重する為に、これらの要求や言動に対しては、誠意を持ちつつも毅然とした態度で対応すべく本基本方針を定めることとなりました。

カスタマーハラスメントの定義

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、労働者の就業環境が害されるもの（出典元：厚生労働省「カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル」より抜粋）と定義いたします。

お客様より当社または当社の委託先企業における役員及び従業員（派遣社員を含む。以下「従業員等」といいます。）に対して、カスタマーハラスメント行為があったと当社が判断した場合、お取引の実施やカスタマー向けサービスの提供、その他当社サービスの一部または全部の提供をお断りさせていただく場合がございます。さらに、当社が悪質と判断したときには、必要に応じ弁護士・警察・当該行為者に関わる方などに連絡の上、法的措置や刑事手続きを含めた相応の対処を行います。

なお、当社ではカスタマーハラスメント行為を未然に防止し、客観的な事実把握を目的として、会話内容を記録・録音する場合がございます。

当社がカスタマーハラスメントとして考える行為の例として、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に照らして、以下のようなものを想定しております（例示であり、これらに限りません）。なお、当社と提携する事業者に対する行為も含まれます。

1. 「お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ① 当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないにも関わらず、謝罪や返金等を求める場合
- ② 要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

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言動」の例

(1) 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

① 身体的な攻撃（景行、傷害）

- ・ 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、掴む、強く押す、わざとぶつかってくるなどの行為

② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）

- ・ 大声で威圧する、暴言、脅迫的な言動、人格を否定するような言動、侮辱または名誉を毀損する発言、罵倒、叱責等
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷および虚偽情報の拡散や提供
- ・ 各種ハラスメント行為

③ 威圧的な言動

- ・ 優位な立場にいることを利用した暴言、恫喝、特別扱いの要求
- ・ 物を叩く、睨む、殺害をほのめかすような脅迫的な言動
- ・ 執拗な攻め立て、揚げ足取り等の行為

④ 土下座の要求

⑤ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

- ・ 過剰な繰り返しによる架電、来館による長時間の拘束行為や叱責行為
- ・ 複数部署にまたがる一方的な過剰な要求行為

⑥ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

- ・ 合理的な理由のない長時間または業務時間外における拘束、叱責（架電等を含む）
- ・ 合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

⑦差別的な言動

- ・呼称、人種、民族、宗教、門地、職業等の差別的言動

⑧性的な言動

- ・従業員等へのわいせつ行為や盗撮、つきまとい・待ち伏せ行為

⑨従業員等個人への攻撃、要求

- ・合理的な理由のない内容や態様での従業員への社内処罰要求
- ・従業員等のプライバシーを侵害する行為（無断撮影・録画・録音行為、無断利用、拡散、氏名公開）
- ・当社が指定する方法以外での従業員等への直接連絡

(2) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

①商品・サービスへの要求

- ・社会通念上相当な程度を超えるサービス提供の要求
- ・当社の提供していないサービス、提供不能なサービスの要求
(入手困難、提供困難、契約内容を超える商品およびサービス)
- ・合理的な理由のない商品交換、サービス変更の要求
- ・合理的な範囲を超えた品質の要求

②金銭補償の要求

- ・社会通念上相当な程度を超える金銭補償、金品要求
- ・合理的な理由のない内容や態様での金銭補償、金品要求
- ・合理的な理由のないキャンセル料の未払い、代金の返金要求

③謝罪の要求（土下座を除く）

- ・合理的な理由のない内容や態様での当社への謝罪・公表の要求
(トップマネジメントからの謝罪、ホームページでの謝罪文掲載等)

(3) その他従業員等を保護する観点から悪質性が高いと当社が判断する行為