



カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、「犬との豊かな共生社会の実現」を基本理念に掲げ、オーストラリアン・ラブラドゥードルの生産、直接販売、トリミングサービス事業を展開する中で、お客様のご意見・ご要望は、当社事業の品質向上における大変貴重な機会であると考えております。お寄せいただいたお客様のお声一つひとつに真摯にご対応させていただき、お客様の満足度向上に取り組んでまいります。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、言葉の暴力や不合理な要求、繰り返しのクレーム等、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねないものもございます。

当社は、この事業に関わる全ての人の人権が尊重され、従業員がお客様とのより良い関係構築に邁進できる環境整備を意図し、株式会社レイクウッズガーデンにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様からの言動、要求のうち、当該言動、要求の内容が妥当性を欠くもの、また妥当であっても手段、態様が社会通念上不相当なものであり、当社従業員等の職場環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義いたします。具体的には、以下のような行為を指します。

- ・暴力行為や暴言、威嚇、脅迫
- ・侮辱的な発言、差別的な発言、名誉棄損、セクシャルハラスメント
- ・土下座の要求や、合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・執拗に繰り返す要求・言動、長時間にわたり拘束する行為
- ・プライバシーを侵害する行為、SNS等での誹謗中傷
- ・その他、従業員等の人権や尊厳を損なう行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 当社におきまして、カスタマーハラスメントを受けた場合は従業員のケアを最優先します。
従業員に対しては、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を実施すると共に、相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。
- (2) お客様への対応におきまして、問題解決に当たっては合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

4. お客様へのお願い

私たちは、今後もお客様の声に耳を傾けながら、「犬との豊かな共生社会の実現」に向け、誠意ある事業活動に努めてまいります。皆様のご協力とご理解を心よりお願い申し上げます。

以上