

カスタマーハラスメント基本方針

■ はじめに

マレア・クリエイトは、お客様に安心・安全で感動あるサービスを提供し、信頼され続けるダイビングスクールであり続けるため、お客様からいただく貴重なご意見・ご要望に耳を傾け、日々サービスの向上に取り組んでいます。しかしながら、一部のお客様から、当社およびお取引先企業の従業員に対し、社会通念上相当な範囲を超える要求や暴言・暴行等（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）を受けることがあります。当社は、お取引先を含む、当社グループで就業する全ての従業員の人権を尊重し、安全な就業環境を確保することによってお客様からの期待を超えるサービスが提供できるよう、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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。

■ 対象となる行為（これらに限るものではありません）

- ・ 暴力行為
- ・ 威圧的、差別的、侮辱的、精神的な苦痛を伴うような言動
- ・ 性的な言動、過度で不必要な従業員への接触
- ・ 土下座の強要、不当な謝罪の要求等、業務の範囲を超えた過度または不合理な要求
- ・ 不当な商品交換、不当な金銭保証、不当な役務提供等、過度または不合理な要求
- ・ SNSやネット上での当社、従業員への不当な誹謗中傷、虚偽情報の拡散
- ・ 長時間にわたり従業員を拘束する行為や、同一内容の継続的かつ執拗な問い合わせ、要求

■ カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、対応を中断、サービス提供をお断りさせていただくことがございます。また、悪質と判断した場合は、警察・弁護士等に相談の上、適切な対処をさせていただきます。