

【株式会社アークコア カスタマーハラスメントに対する基本方針】

1. 策定の背景と基本姿勢

株式会社アークコアは、中古バイクの買取・販売を行う「バイクランド」をはじめ、フィットネスジム「エニタイムフィットネス」、ゴルフスクール「ステップゴルフ」など、多角的な事業を通じてお客様のニーズに応え、社会に貢献することを目指しています。当社は、お客様との誠実なコミュニケーションとホスピタリティの高い接客を大切にしており、頂戴するご意見やご要望はサービス向上に不可欠なものと考えております。一方で、従業員が安心して心身ともに健康に働ける環境を守ることは、継続的に質の高いサービスを提供するために不可欠です。一部のお客様による過剰な要求や不当な言動（カスタマーハラスメント）から従業員を守り、健全な関係性を維持するため、本方針を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、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」に準じ、カスタマーハラスメントを以下の通り定義します。「お客様等※からのクレーム・言動のうち、当該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、従業員の就業環境が害されるもの」（電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含みます。）

3. 対象となる行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

身体的・精神的な攻撃： 暴力、恫喝、大声、罵声、暴言、人格を否定するような言動、名誉毀損、侮辱。

威圧的・執拗な言動： 土下座の要求、執拗な電話やメール、同じ内容の繰り返しの申し出。

拘束的な行動： 長時間の電話や対面応対、店舗・事務所での不退去や居座り。

過剰・不当な要求： 当社の瑕疵がない中での金銭補償・商品交換の要求、正当な理由のない謝罪の要求、従業員への処罰の要求、営業時間外の対応強要、契約等により想定しているサービスを著しく超える要求、対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求、不当な損害賠償要求。

SNS・インターネット上での行為： 従業員個人への攻撃、写真・音声・映像等の無断投稿、誹謗中傷。

その他： セクシャルハラスメント、差別的な言動、業務に関係のない勧誘行為。

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合、以下の通り厳正に対応いたします。

対応の中断・お断り： 毅然とした態度で注意・警告を行い、改善されない場合は対応を打ち切り、サービスの提供や取引をお断り（停止）させていただきます。

外部機関との連携： 悪質な行為や犯罪の疑いがある場合は、警察・弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含めた適切な対応を取ります。

事実の記録： 適切な判断と従業員の保護のため、通話内容の録音や応対内容の記録を行っております。

5. 社内における取組み

従業員をハラスメントから守るため、以下の体制を構築します。

相談体制： 従業員のための相談窓口を設置し、発生時に迅速に対応できる体制を整えます。

教育・研修： 本方針の周知を徹底し、ハラスメントに関する知識や対処方法の研修を実施します。

従業員のケア： 被害を受けた従業員の精神面への配慮を行い、アフターケアに努めます。

※「お客様等」とは、お客様、取引先に従事する皆様、店舗施設等を利用する皆様や店舗施設の関係者様を指します。