

■お客さま対応基本方針

当社グループは「世界中のあらゆる人々の豊かな生活に貢献する」こと、「画一的な外見美ではなく、内面も含めた自分らしさの実現をお手伝いする」こと、「環境や人権などさまざまな社会課題の解決に努める」ことを目指しています。

- ・私たちはお客さまひとりひとりの、美しさの実現のお手伝いをします。
- ・私たちはすべてのお客さまに対し、公平で誠実な対応をいたします。
- ・私たちはお客さまからいただいたお声の社内共有化を図り、商品とサービスの開発・改善に努めます。
- ・お客さまに今後ともご満足いただくために、従業員に対する教育など、お客さま対応品質の向上に努めます。

以上を実践し、お客さまに今後ともよいサービスの提供をし、満足していただける対応をするなかで、当社の業務を不当に妨げ、従業員の心身を不当に傷つけるような行為に対しては毅然とした姿勢で臨みます。

■カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

よい商品・サービスを提供するためには「お客さまひとりひとりのご要望にお応えすること」と「従業員の心身の健康」の両方が重要と考えています。

日頃、多くのお客さまに商品・サービスをご利用いただき、数多くのお問い合わせや貴重なご意見を頂戴しております。一方で、ごくわずかではございますが、従業員に対する暴言や過剰な要求にあたる行為も見受けられます。このような行為から従業員を守ること、よい商品・サービスを提供するためには不可欠と考え、「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。

ワコールが考えるカスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご要望のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・言動が社会通念上、不相当なものであり、当社従業員の就業環境などが害されるもの。

対象となる行為の具体例（ただし、これらに限るものではありません）

- ・暴力、暴言、脅迫、恐喝または威圧的な言動
- ・人格を否定したり侮辱する発言
- ・同じ要望やクレームの過剰な繰り返しなどによる長時間の拘束行為や叱責行為

- ・つきまとい行為や待ち伏せ行為など、従業員が強いストレスを感じる行為
- ・従業員のプライバシーを侵害する行為
- ・SNS やインターネット上などでの誹謗中傷行為および虚偽の情報発信や拡散、当社への虚偽の情報提供など、当社の信用を毀損または業務を妨害する行為
- ・常識の範囲を超えた要求など、社会通念上、過剰なサービス提供の要求
- ・合理的理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- ・法令の規定、公の秩序もしくは、善良な風俗に反する行為

カスタマーハラスメントへの対応

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、店舗や公式通販でのお買い物（ご利用中のお取引を含みます）やサービスのご利用をお断りまたは中止させていただくことがあります。

さらに、当社が悪質と判断した場合には、警察や弁護士などに連絡のうえ、適切に対処いたします。

今後も引き続き、お客さまとのより良好な関係を築いていけるよう努めてまいりますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。