

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様に安心してご注文をいただける環境を提供するには、従業員が健全に、かつ安心して働くことができる環境の確保が不可欠であると考えております。

つきまして、お客様による常識の範囲を超えた妥当性のない要求や、従業員の尊厳を傷つける言動(カスタマーハラスメント)が見受けられた場合は、以下の通り対応させていただきます。

1. 対象となる行為(例示)

- ・ 威嚇、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、暴行、傷害、威圧的な言動、拘束的な言動、継続的・執拗な言動
- ・ 要求に理由がない又は商品等と関係のない要求、契約等により想定され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、執拗な対応の要求、長時間の電話や過剰なメール送受信の強要
- ・ 合理的理由のない返品、交換、返金、金銭の要求、不当な損害賠償要求
- ・ 従業員個人への攻撃、ストーカー行為、プライバシーの侵害
- ・ SNS やレビューへの事実無根、または悪意ある書き込み・拡散

2. 当社の対応

- ・ カスタマーハラスメント行為があったと判断した場合、対応をただちに打ち切ります。
- ・ 以降の「まごの手キッチン」のサービス利用停止、アカウントの凍結、サイトへのアクセス遮断を行います。
- ・ 悪質と判断した場合は、警察への通報や弁護士を通じた法的措置をとります。

当社は、これからもすべてのお客様に質の高い商品とサービスをお届けできるよう努めてまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

グローバルキッチン株式会社

制定日:2026年10月1日