

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

2025 年 11 月

1) はじめに（方針と目的）

当社は、自社の経営方針、理念のもと、当社事業に関係するすべての人々（お客様、お取引先様、従業員）の基本的な人権を尊重し、心身の健康や安全を確保することは企業の重要な責務であると考えます。さらに、質の高いサービスの提供を維持する為、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、妥当性の認められないご意見を受けた場合の「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。

2) カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

【対象となる行為】

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。

- ・当社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合における要求
- ・当社が提供する商品・サービスの内容と関係がない要求
- ・過剰な金銭補償の要求
- ・拘束的な行為（不退去・居座り、長時間の電話）
- ・当社事業所以外の場所への呼び出しの要求
- ・大きな怒鳴り声をあげる行為、侮辱的発言、名誉棄損、人格否定などの暴言行為
- ・脅迫、威嚇など、身体への接触を伴わない精神的な攻撃
- ・殴る、蹴る、など、接触を伴う身体的な攻撃
- ・土下座の要求
- ・要求が通らない場合、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・従業員を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員のプライバシーを侵害する行為
- ・関係者以外立ち入り禁止区域への侵入、居座り行為
- ・SNS/インターネット上での誹謗中傷行為、従業員の個人情報に関する無断投稿
- ・他のお客様に迷惑となる行為、当社業務に支障をきたす行為

3) カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社内対応

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- ・ 迅速かつ適切な対応ができるようサポート体制を構築します。
- ・ 従業員の心身の健康にも配慮し、相談体制を構築します。
- ・ より適切な対応のために、警察、弁護士など外部専門家と連携します。

(2) 社外対応

- ・ カスタマーハラスメントに対しては、毅然と対応し、注意・警告を行います。
- ・ 状況によっては警察に通報するなど、しかるべき対応を行います。
- ・ 悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、お客さまへの対応を中断またはお断りする、入店のお断りをする場合があります。

4) おわりに（お客様へのお願い）

大多数のお客様、お取引先様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社の商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

今後も引き続き、皆様とのよりよい関係を築いていけるよう努めてまいります。