

# ◇カスタマーハラスメントに対する基本方針

## <基本方針>

当社はお客様の声に真摯に向き合い、誠意をもって対応することを常に心掛けています。しかしながら、ごく一部のお客様による暴言・威嚇行為により、従業員の就業環境に支障を生じるケースが発生しています。従業員の安心安全や人権を守るためにも、また、お客様により良いサービスをご提供させていただくためにも、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、本方針に沿って毅然とした態度で対応を行います。

## <カスタマーハラスメントの定義>

カスタマーハラスメントとは、お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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、労働者の就業環境が害されるものを指します。

## <カスタマーハラスメントに該当する行為例>

### ┃お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 当社の提供する商品・サービスに契約不適合・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容と関係がない場合

### ┃要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動、土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動・性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求（要求内容の妥当性に照らして不相当とされるもの）
- ・ 不当な商品交換、金銭補償、謝罪の要求など

## <カスタマーハラスメントに該当する行為の具体例>

※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。

- ・ 言いがかりによる金銭の要求や利用料の返金を要求する行為
- ・ 特定の従業員へのつきまとい・おいせつ行為・盗撮
- ・ 大声での恫喝、罵声、暴言、体を押すなど、執拗に従業員を責める行為
- ・ 複数回の電話・来社で従業員を長時間拘束し業務に支障を与える行為
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷や信用を棄損させる投稿等

### <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認定した場合は、以下の対応を行います。

- 1, 個人の対応とせず、組織的に対応します。
- 2, 該当のお客様の今後の来店および連絡をお断りする場合があります。
- 3, ケースによっては、警察・外部の専門家（弁護士等）と連携し、適切に対応します。

### <当社における取り組み>

- ・カスタマーハラスメントが発生した際の相談体制を含む対応体制の整備
- ・本方針の従業員への周知・啓発
- ・当社従業員に対するカスタマーハラスメントに関する教育や研修の実施

今後もお客さまとのより良好な信頼関係を築くことを第一に努めてまいります。万が一、お客さまから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、何卒ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

令和8年8月1日

※参考資料 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」