

カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

2026年10月1日より、企業に対するカスタマーハラスメント対策および求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が義務化されました。

当社では、従業員が安心して働くことのできる職場環境の整備を重要な責務と考えています。

このたび、法令の趣旨に基づき、従業員の安全と健全な就業環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定し、公表いたします。

今後お客様との良好な関係を大切にしながら、従業員が安心して業務に従事できる環境づくりに努めてまいります。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めております。

一方で、お客様からのご意見やご要望の中には、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、または業務の遂行に著しい支障を及ぼす行為が見受けられる場合があります。

当社は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした姿勢で対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

お客様からのご意見・ご要望のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

該当する行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 脅迫、威嚇、威圧的な言動
- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 長時間にわたる拘束や執拗な問い合わせ
- 同一内容の要求や苦情の繰り返し
- 過度な謝罪や補償の要求
- 従業員個人に対する誹謗中傷や嫌がらせ
- SNSやインターネット上での誹謗中傷
- その他、従業員の安全や業務遂行に支障を及ぼす行為

当社の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、事前の告知なく、お客様への対応を中止し、今後のお取引やサービスの提供をお断りする場合があります。

その場合、弊社はその理由の開示または説明を行う義務を負いません。

また、悪質な行為については、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、適切な措置を講じます。

お客様へのお願い

当社は、今後お客様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。相互に尊重し合える関係の構築にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。