

カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定 2025.10. 1

当社は、お客様本位の業務運営方針を掲げ、お客様の最善の利益を追求し、質の高い最適なサービスを提供することを経営理念の一つとしております。

その実現のためには、お客様の窓口となる当社役職員一人ひとりが「安心」「安全」な職場環境の中で生き活きと業務に従事することが必要不可欠であります。

そこで、近年社会問題となっている、一部のお客様からの理不尽な要求・不当な行為の強要などのカスタマーハラスメントに該当する行為については、企業姿勢を明確化するためにも、本方針を策定・公表することとしました。

当社はカスタマーハラスメントが生じた場合でも、役職員の安全を確保するとともに、お客様とのより良い関係性の維持構築を図ってまいります。

1. カスタマーハラスメントに対する対応姿勢

カスタマーハラスメントに該当する行為が発生した場合は、まずは冷静な話し合いにより、お止めいただくように求めます。しかしながら、その程度が悪質と認められる場合や、ハラスメント行為をお止めいただけない場合には、警察をはじめ外部機関や外部専門家の協力を仰ぎつつ、組織的に毅然と対応致します。またそのような場合には、今後のお取引をお断りさせていただきます場合がございます。

2. カスタマーハラスメントに該当する具体的な行為の例

カスタマーハラスメントに該当する行為として、具体的には以下のものを想定しております。ただし、これらに限定されるものではありません。

(1) 暴力・暴言

- ① 暴行・傷害
- ② 威嚇・威迫・脅迫
- ③ 暴言・中傷
- ④ 人格を否定する発言
- ⑤ 個人を侮辱する発言
- ⑥ 過度に継続的かつ執拗な言動

(2) 過剰または不合理な要求

- ① サービスとして提供していない内容の要求
- ② 契約範囲外の内容の要求
- ③ 社会通念上受け入れられない要求
- ④ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ⑤ 合理的理由のない謝罪の要求
- ⑥ 特定の役職員に関するの処罰の要求

(3) その他ハラスメント行為

- ① プライバシー侵害行為
- ② セクシャルハラスメント行為
- ③ その他各種ハラスメント行為

(4) その他迷惑行為

- ① SNSやインターネット上での誹謗中傷 等

3. カスタマーハラスメントへの取り組み

本方針により企業姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築します。

- (1) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- (2) 当社で働く役職員への教育・研修の実施
- (3) 当社で働く役職員のための相談・報告体制の整備

以 上