

カスタマーハラスメント方針

はじめに

カスタマーハラスメントとは、お客様やお取引先などからのクレームの全てを指すものではありません。

お客様等からのクレームには、商品やサービス等への改善を求める正当なクレームがある一方で、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつける悪質なクレームもあります。

当社は、ハラスメントの無い職場環境を整えることは企業の重要な責務であると考えております。

そこで、万が一、お客様等から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めました。

カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントに該当するのは、お客様等からの要求・言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても、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り、従業員の就業環境が害されるもので、具体的には、以下の手段・態様を指します。

- ・暴言・暴力
- ・強迫、威嚇、威圧行為
- ・ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、セクシャルハラスメント行為
- ・侮辱、中傷、人格を否定する発言
- ・社会通念上過剰なサービスや対応の要求
- ・合理的な理由のない謝罪要求
- ・同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷

対応方針

当社は、従業員一人ひとりを守るため、お客様等からカスタマーハラスメントが行われた場合には、お客様等への個別の対応をせず、組織として対応します。

また、悪質なカスタマーハラスメントと判断される行為を認めた場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処を行います。

2026 年 9 月 10 日