カスタマーハラスメントに対する方針

2026 年 10 月制定

はじめに

当社グループは、お客様、取引先をはじめとするステークホルダーとの信頼関係を重視しております。
そのためには、従業員の人権を尊重し、安心して働くことのできる環境を整えることが事業活動を継続していく上で不可欠であると考えております。
そこで、従業員の就業環境を害するカスタマーハラスメントに対し、組織として適切に対応するため、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

カスタマーハラスメントの定義

お客様、取引先その他の当社グループの事業に関係を有する方（以下「お客様等」といいます）からの要求・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らし、その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、これにより従業員の就業環境が害されるものをいいます。

カスタマーハラスメントの事例

- 暴力、脅迫、威嚇、恫喝などの行為
- 侮辱、名誉毀損、差別的な発言、性的な発言、人格を否定する発言
- 契約内容または社会通念上過剰なサービス提供の要求
- 非常識な時間外対応、長時間の対応・拘束または訪問の要求
- 同じ要求等の繰り返し、執拗な要求、当社グループの事業とは無関係な要求、営業妨害行為
- 執拗に言葉尻を捉えたり、揚げ足を取ったりする行為
- 合理的な理由のない謝罪の要求や、従業員への処罰の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷

※上記はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントが発生した際の対応

- カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業員を守るため、毅然とした対応を行います。
- 特に悪質な行為または犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置を含め、厳正に対応いたします。