

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、日頃より多くのお客様に温かいご支援とご愛顧をいただいております、心より深く感謝申し上げます。

当社では、お客様とのより良い信頼関係を維持し、今後も高品質なサービスを提供し続けるためには、従業員一人ひとりが心身ともに健康で安心して業務に専念できる環境が不可欠であると考えております。

昨今の社会的な労働環境を取り巻く法整備や厚生労働省の指針等を踏まえ、当社においても予防的観点を含めた健全な就労環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を以下のとおり策定・明文化いたしました。

記

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

厚生労働省の指針に基づき、お客様等からの要求・言動のうち、要求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り、従業員の就業環境が害される行為を指します。

（例：暴力・暴言・威嚇・土下座等の強要・長時間の拘束・人格否定や差別的言動・性的言動・SNS 等への誹謗中傷など）

2. 当社の対応姿勢

- (1) カスタマーハラスメントは従業員の尊厳を傷つける重大な問題であると認識し、放置いたしません。
- (2) 社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求・言動に対しては、個々の従業員任せにせず、組織として毅然とした態度で対応いたします。
- (3) 従業員が安心して働けるよう、相談窓口の設置など社内体制を整備し、問題が発生した際には従業員の心身の保護を最優先として組織的に対処いたします。

当社はこれからも、お客様への感謝の気持ちを胸に真摯な対応を心掛けるとともに、従業員の人権を尊重し、持続可能で信頼される企業を目指してまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上