

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社では、人権方針に基づき、全役職員と、お客様をはじめとする全てのビジネスパートナー（以下、「お客様等」といいます。）の人権を共に尊重し、お客様等の信頼や期待に応えていくため、万が一お客様等からの、社会通念を超えた要求や言動があった場合の基本方針を定めました。

当社役職員の人格を否定し尊厳を傷つける言動に対しては、毅然とした態度で対応し、健全な職場環境を確保しつつ、引き続きお客様等へ誠意をもって対応し、健全な関係を維持してまいります。

当社が考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様等からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の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、当社役職員の就業環境が害されるもの

当社の対応

（１）社内対応

- ① カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、対応体制を整備します。
- ② カスタマーハラスメントの発生に備え、当社役職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び具体的な対応方法を習得するための教育・研修を実施します。
- ③ カスタマーハラスメントが発生した場合、事実関係を正確に把握し、速やかに必要な対応を講じます。
- ④ より適切な対応のため、弁護士等の外部専門家と連携し対策を講じます。
- ⑤ カスタマーハラスメントの被害にあった当社役職員に対する配慮の措置を適正に行います。
- ⑥ 同種の行為が再発することを防ぐために、取組の見直しや改善を行います。
- ⑦ 相談者のプライバシーを保護するための必要な措置を講じるとともに、相談を理由に不利益な取り扱いがなされることを禁止します。

（２）社外対応

カスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。

2026年10月22日 制 定