

# カスタマーハラスメントの対応について

お客さまにご満足いただける商品とサービスを  
持続的に提供させていただくために

## はじめに

当社ではお客さまにご満足いただける商品とサービスを持続的に提供する事を目指し、お客さまとのより良い関係づくりに努めています。その実現に向け当社に関係するすべての従業員の基本的人権が尊重され、安心して職務を遂行できるハラスメントの無い職場環境を整えることを企業の重要な責務であると考えております。万が一お客さまより下記範囲を超えるような要求や言動があった場合にはお客さまのお取引やお客さまとの対応をお断りさせていただくことがあります。

## 当社のカスタマーハラスメントの定義

お客さまからの要求や言動のうち、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やありさま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。

## 対象となる行為

- 暴言、暴力
- 脅迫、威圧行為、名誉棄損
- 侮辱、中傷、人格を否定する発言
- 合法的な理由のない謝罪要求
- 同じ要求の繰り返しによる時間的、場所的拘束
- 過剰なサービスや対応の要求
- SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、各種ハラスメント行為
- 当社の働く社員個人への攻撃や要求、社員個人情報等のSNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)



上記は例示でありこれらに限られるものではありません。  
悪質な場合には、警察、弁護士等外部専門家とも相談の上、厳正に対象します。