カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様によりご満足いただける商品やサービスを提供するためには、従業員一人ひとりが安心して働ける職場環境づくりが欠かせないと考えております。

お客様に安心してご利用いただける場を提供し、また、従業員が安心して働ける環境が維持できるよう、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、従業員などに対するお客さまからのクレーム・言動のうち、「お客様（お取引先様を含む）からの当該クレーム・言動の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って、当該手段・態様により、従業員などの就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

【該当する行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるというものではありません。

・提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
・要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
・身体的な攻撃（暴行、傷害）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、人格否定、暴言）
・威圧的な言動
・土下座の要求
・継続的な（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、必要以上の長時間の電話）
・差別的な言動、性的な言動
・従業員個人への攻撃（SNS、インターネット等の注意喚起…）、要求
・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、従業員ひとり一人を守るため、カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合には毅然とした対応を行い、場合によっては警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ適切に対処します。

■当社における取り組み

・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
・従業員への周知

2026年9月

株式会社かんの屋