

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

株式会社和と輪

2025 年8月 27 日

1. はじめに

当社は、「衣住を通じて社会に貢献する」という理念の下、事業を運営しております。安全・安心なサービス体験を提供するため、お客様のご意見・ご要望に真摯に対応し、日々サービスの改善と品質向上に努めております。

一方で、一部のお客様による暴言・脅迫・暴力・過剰な要求など、社会通念上著しく不当な行為は、スタッフや代表者の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させる重大な問題です。

スタッフが安心して業務に取り組める環境を確保することが、お客様へのより良いサービス提供につながると考え、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントを「お客様等からスタッフや会社代表に対して行われる著しい迷惑行為であり、就業環境を害するもの」と定義します。

具体的な行為例(これらに限りません)：

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- スタッフの人格否定・差別的発言
- 土下座や書面での謝罪要求
- 長時間の拘束・過剰な電話
- 社会通念を超える過大要求
- 不当な金品の要求
- 個人情報や写真等を SNS 等に公開する行為
- セクシャルハラスメント・SOGI ハラスメント・つきまとい行為

3. カスタマーハラスメントへの対応(社内)

- カスタマーハラスメントを受けた場合、スタッフの安全と心身のケアを最優先します。

- 相談窓口を設置し、正社員・パート・業務委託を含めたスタッフから常時相談を受け付けます。
- 録音・記録・複数人での対応を徹底し、必要に応じて警察や弁護士と連携します。
- 定期的な研修を実施し、スタッフが適切な知識と対応方法を習得できるようにします。

4. カスタマーハラスメントへの対応(社外)

- 当社は合理的かつ理性的な話し合いを重視しますが、カスタマーハラスメントと判断した場合は、対応を打ち切り、以降のサービス提供をお断りする場合があります。
- 悪質と判断した場合は、警察や外部専門家と連携し、毅然とした対応を行います。
- 企業間取引においても、取引先に対して不当な要求を行わず、相互に尊重し合う取引関係を構築します。