

株式会社 東陽 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、ご利用いただくすべてのお客様に安心安全のサービスを提供できるよう日々努めております。多くのお客様からは、心温まる感謝のお言葉や、サービスの改善に繋がる貴重なご意見・ご要望をいただき、深く御礼申し上げます。

しかしながら、ごく一部のお客様による、従業員に対する過度な要求や、人格を否定するような言動（カスタマーハラスメント）が見受けられることがあります。これらは、従業員の尊厳を傷つけ、安全で健康的な就業環境を脅かす重大な問題です。

当社は、従業員一人ひとりが安心して心からのサービスを提供できるよう、また、健全な信頼関係を守るため、以下の通りカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

1. 対象となる行為

当社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、顧客等からのクレーム・言動のうち、「要求の内容に妥当性を欠くもの」または「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ものをカスタマーハラスメントと定義します。

具体的には、以下のような行為が該当します。

- ・精神的な攻撃： 暴言、威嚇、侮辱、大声での叱責、人格を否定する言動
- ・過大な要求： 著しく不当な値引き要求、金品の要求、契約の範囲を超えた過剰なサービスの強要、土下座の強要
- ・拘束的行為： 長時間の居座り、電話の過度な繰り返し、執拗な対応の要求
- ・個人の侵害： 従業員個人への付きまとい、プライバシーの侵害、SNS 等への写真や実名の無断投稿
- ・物理的な攻撃： 暴行、傷害、器物破損

2. カスタマーハラスメントへの対応方針

- ・毅然とした対応： カスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合、組織全体として毅然とした態度で臨み、必要に応じてサービスの提供や今後の取引をお断りいたします。
- ・法的な措置： 悪質な行為や犯罪行為（脅迫、暴行、威力業務妨害など）と判断した場合は、警察への通報や、弁護士と連携の上で法的な措置を講じます。

3. 社内における取り組み（従業員の保護）

- ・相談窓口の設置： カスハラに直面した従業員がすぐに報告・相談できる体制を整備します。
- ・対応マニュアルの整備と研修： 現場での初期対応からエスカレーション（上司への引き継ぎ）の手順を明確にし、定期的な研修を行います。
- ・適切なアフターケア： 被害に遭った従業員のメンタルヘルスや安全を最優先に確保し、必要なサポートを行います。

2026 年 9 月 1 日
株式会社 東陽
代表取締役 原 淑泰