カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

1．はじめに

当社は、安全・安心で満足度の高い商品・サービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、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」を定めました。

2．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

•暴力行為
•暴言・侮辱・誹謗中傷
•威嚇・脅迫
•従業員の人格の否定・差別的な発言
•土下座の要求
•長時間の拘束
•社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
•合理性を欠く不当・過剰な要求
•会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
•従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

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、従業員のケアを最優先します。
•従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
•カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4．カスタマーハラスメントへの対応（社外）

•問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
•さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

作成日：令和 8 年 11 月 1 日
周知日：令和 8 年 11 月 13 日

ASCH JAPAN
Turning Your Feedback into Real Solutions. —Our Challenge!