2026年11月1日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社宝来商事

はじめに

当社は、お客さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービス向上に努めます。一方で、従業員の安全および就業環境を守ることも重要な責務と考えています。

そのため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの言動・要求が、以下のいずれかに該当し、従業員の就業環境を害する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
- 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

対象となる行為例

以下は例示であり、これらに限りません。

- 精神的・身体的な攻撃（暴言、傷害、脅迫、中傷、差別的発言、威圧的な言動など）
- 過度・不当な要求（社会通念を超える補償・サービスの要求、土下座等の謝罪強要、正当な理由のない返金・対応要求）
- 業務妨害・拘束（長時間の電話・居座り、同一内容の繰り返しの要求、業務の進行を妨げる行為など）
- その他（ＳＮＳ等での誹謗中傷、従業員個人への攻撃・つきまとい、無断録音・撮影など）

社内対応

カスタマーハラスメントに関する知識および対処法の研修を実施します。相談窓口を設置し、安心して相談できる体制を整備するとともに、従業員が被害にあった場合は心身のケアを行います。必要に応じて警察や弁護士など外部専門家と連携します。

お客さまへのお願い

カスタマーハラスメントに該当する行為については、組織として毅然と対応し、注意・警告を行います。状況によっては、対応を中止またはお断りいたします。悪質な場合は、警察や弁護士等と連携し、しかるべき対応をいたします。