

ハラスメント防止に関する基本方針

2025 年 4 月 1 日

1.ハラスメント防止に関する考え（当社「ハラスメント防止のための基本方針」より）

- (1) ハラスメントに関する知識を持ち、行わない、行わせないことを徹底する。
- (2) 万が一ハラスメント問題が発生した場合は、事実を確認の上、速やかな被害者に対する配慮の措置、行為者に対する措置、再発防止に向けた措置等、適切な対応・処置を行う。
- (3) 相談等を行ったことや調査等に協力して事実を述べたことを理由とした不利益取扱いを行わない。
- (4) 役職員がハラスメントを行った場合は、社内処分を行う事がある。その際、就業規則/服務規律に違反する行為として、懲戒基準に基づき、行為の具体的内容、当事者同士の関係、被害者の対応、心情等を総合的に判断し、処分を決定する。
- (5) お客様からのハラスメントについても重大な問題と捉え、役職員の人権を尊重するため、お客様に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした姿勢で組織的に対応する。

2.カスタマーハラスメントについて

当社は、お客様に対して真摯に対応し、真の安心・安全をお届けするために、お客様のご意向やお客様を取り巻く環境等に沿ったサービスを提供することを心掛けます。一方、お客様からの妥当性のない要求、役職員の尊厳や人権を侵害する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の行為は、黙認されたり、見過ごされてはならない重大な問題と捉え、すべての役職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、組織として毅然とした対応をします。

(1) 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』の定義を「顧客等からのクレーム・言動のうち、その要求・お問合せ内容に正当な理由がないか、または一般的に通用しない方法や様子で要求・質問をされ、役職員の就業環境が害されるもの」と定めております。

(2) カスタマーハラスメントの行爲例 （厚生労働省『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』より引用）

当社では、前述の定義に基づき次のような分類に該当する行爲をカスタマーハラスメントと認定いたします。

- ・ 時間拘束型：
長時間にわたり、顧客等が役職員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。
- ・ リピート型：
理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。
- ・ 暴言型：
大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。
- ・ 威嚇・脅迫型：
「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力との繋がりをほのめかす、異常に接近 する等といった、役職員を怖がらせるような行爲をとる。または、「対応しなければ株主総会で糾弾する」、「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける。
- ・ 権威型：
正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしてでも執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。
- ・ SNS/インターネット上での誹謗中傷型：
インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。
- ・ セクシュアルハラスメント型：
役職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

等