

カスタマーハラスメントに対する基本方針

カスタマーハラスメントおよび対外的な尊重に関する基本方針

当社は創業以来一貫して、企業の皆様とその先に集うお客様とをつなぎ、感動と喜びをお届けするお手伝いをしてまいりました。私たちが手掛ける「にぎわいの空間」は、関わるすべての人々が互いに尊重し合える環境があってこそ成立するものです。

当社は、社員一人ひとりがお客様の「ベストパートナー」であり続け、豊かな社会づくりに貢献していくために、厚生労働省の指針に基づき、ハラスメントに対する方針を以下の通り定めます。

1. 私たちの約束（当社から皆様へ）

当社は、お客様の課題解決と企業価値向上に全力を傾けるパートナーとして、いかなるハラスメント行為も行わず、すべての皆様に対し敬意を持って誠実に接することを徹底いたします。

- お客様や協力会社の皆様に対し、常に礼節を持ち、誠実かつ透明性の高い対応を徹底します。
- 優越的な立場を利用した不当な要求や、個人の尊厳を傷つける言動は一切行いません。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様等からの言動のうち、その手段・態様が社会通念上不相当であり、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。

【対象となる行為の例】

- **身体的・精神的な攻撃**：暴力、暴言、罵声、脅迫、名誉棄損、侮辱。
- **過剰または不当な要求**：双方で事前に合意したサービス内容を著しく超える強要、社会通念上不相当な返金・賠償要求。
- **プライバシーの侵害**：従業員の無断撮影・録音、SNS への個人情報や誹謗中傷の投稿。

3. 当社の対応方針

従業員の心身の安全を脅かすカスタマーハラスメントに対しては、速やかに安全確保措置を講じたうえで、組織として毅然とした対応を行います。社会通念を逸脱する悪質な行為に対しては、外部専門機関と連携し、法的措置を含めた適切な対処を厭いません。

同時に、被害を受けた従業員が安心して業務に従事できるよう、メンタルケアを含む包括的な支援策を実施し、組織全体で大切な社員を守り抜きます。