

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、お客様のご要望に真摯に向き合い、より満足度の高いサービスの提供に努めています。また、お寄せいただくご意見・ご要望は、サービス改善における貴重な機会と考えています。

一方で、暴言・脅迫・暴力など、従業員の尊厳を傷つける不当な言動は、就業環境やサービスの質に深刻な影響を及ぼしかねません。

従業員が安心して業務に取り組める環境を整えることが、結果としてお客様との良好な関係につながると考え、株式会社モイズでは「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。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。

2025 年 7 月 7 日

株式会社モイズ