槌屋ヤック株式会社カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

【槌屋ヤック株式会社】（以下「当社」）は、お客様、お取引先その他当社の事業に関係を有する方々（以下「お客様等」）からの貴重なご意見・ご要望を、商品・サービスの改善に不可欠なものとして真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応をいたします。
一方で、その中に、社会通念上許容される範囲を超えた言動が含まれ、従業員の就業環境が害される場合があります。当社は、このような言動をカスタマーハラスメントと位置づけ、毅然とした態度で対応するとともに、これを受けた従業員を保護します。

2 カスタマーハラスメントの定義

次の３つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

(1) 職場において行われるお客様等の言動であること
(2) 従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものであること
(3) その言動により、従業員の就業環境が害されること

※「職場」には、店舗・事務所のほか、お客様等の自宅、取引先の事務所、出張先が含まれ対面のものだけでなく、電話、メール、SNS 等を通じて行われるものも含まれます。

3 カスタマーハラスメントに該当する例

カスタマーハラスメントに該当する例として、以下のようなものが想定されます。
なお、例示であり、これらに限定されるものではありません。

・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求など精神的な攻撃
・ 威圧的な言動
・ 差別的な言動
・ 性的な言動
・ 継続的、執拗な言動
・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求
・ 特定の従業員を対象とした攻撃、要求
・ ＳＮＳやインターネットなどでの誹謗中傷

4 カスタマーハラスメントへの対応について

(1) 従業員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。
(2) カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合は窓口やお電話等での対応を中止することがあります。
特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的な対応を検討します。

令和８年 10 月１日　槌屋ヤック株式会社