

2025 年 4 月 1 日より東京都で「カスタマーハラスメント防止条例」が施行されたことを受け、お客さまの状況やニーズにあった最適で質の高い商品・サービスをご提供していくことを目的とし、「カスタマーハラスメントに係る基本方針」を策定いたしました。

「お客さま本位」を当社の価値観として、お客さまの利益に繋がる真摯・誠実かつ公正・適切な事業活動に取り組んでいます。

しかしながら、たとえお客さまおよびお取引先等であっても、当社および当社グループ従業員（以下、従業員という。）の人格を否定する等のカスタマーハラスメント行為に対しては毅然とした対応を行い、従業員一人ひとりを守ること、継続的に質の高い商品・サービスを提供していくためには不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに係る基本方針」を定めました。

カスタマーハラスメントに係る基本方針

1. カスタマーハラスメントの定義

2022 年 2 月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不適切なものであって、当該手段・態様によ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いたします。

お客さまおよびすべてのお取引先等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるおそれがある行為であり、以下に掲げるような行為を指します。

【該当する行為例】

- ・お客様による暴力
- ・お客様による不当・過剰な要求
- ・お客様による合理的範囲を超える対応の強要・長時間の拘束
- ・お客様による従業員への誹謗中傷・つきまとい行為
- ・お客様による威嚇・脅迫行為
- ・お客様による従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・会社・従業員の信用を棄損させる内容、従業員の個人情報等の SNS 等への投稿
- ・土下座の要求 等

※上記に記載の行為は当社および当社グループが考えるカスタマーハラスメントの例示であり、これらに限られるものではありません。

2. カスタマーハラスメントに対する基本的な姿勢

当社および当社グループは、カスタマーハラスメントであると判断した場合、従業員の安全確保を講じたうえで、組織的に毅然とした対応を行います。

また、著しく悪質であると判断した場合には、必要に応じて警察・弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対応します。

3. カスタマーハラスメントへの具体的な取り組み

当社および当社グループは、本方針によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、各社の事業活動の実態や事業特性に応じて、以下の体制を整備します。

- ・ 本方針の従業員への周知
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法、対応窓口、手順等の策定
- ・ 従業員のための相談・心身のケア・報告体制の整備
- ・ 従業員への継続的な教育・研修の実施

4. お客さまへのお願い

当社および当社グループは、これからもお客さまのご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客さまとの信頼関係を築き上げることを目指しています。

しかしながら、万が一お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続きお客さまとのより良い関係を築いていけるよう努めてまいります。

2025 年 4 月 1 日

イーコーズ株式会社
イーコーズグループ
代表取締役 森 輝彦