

カスタマーハラスメント基本方針

はじめに

でん六では、お客様より頂いたご意見・ご要望に真摯に向き合い、より良い商品づくりやサービスの改善・開発に活かしてまいります。そして、お客様の信頼や期待に応えられるよう努めております。そのためには従業員一人ひとりの尊厳を守り、心身ともに健康且つ安心して働く職場環境を確保することも重要な責務であると考え、この度当社ではカスタマーハラスメント対応方針を以下のとおり定めました。当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、対応をお断りさせていただきます。また、要求内容や言動が悪質と判断した際には、必要に応じ警察・弁護士に相談等のうえ厳正に対処させていただきます。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている「お客様からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求の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もの」を指します。

社会通念上の範囲を超える行為

以下の記載は例示であり、この限りではありません。

- ・ 身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・ 威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ SNS やインターネット、マスコミなどへの誹謗中傷、虚偽、個人情報の拡散行為
- ・ 言葉遣いへの過剰な指摘行為(話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てなど)
- ・ 過度な対応要求(過度な商品交換・金額補償・謝罪の要求、来社・訪問の強要など)
- ・ 社会通念を超える原因追及の要求
- ・ 業務に支障が出る執拗なお申し出の繰り返し

制定 2025年11月

株式会社でん六