

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日

ヒトトヒトホールディングスグループ

1. 目的

当社グループは、お客様に対して誠意をもって対応することを基本姿勢としています。一方で、従業員の人格や尊厳を損なう不当な言動や要求から従業員を守り、安心して働ける職場環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、以下のような行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- (1) 社会通念上相当な範囲を超える言動・要求
- (2) 従業員の就業環境を著しく害する行為

3. 対象となる主な行為の例

以下は一例であり、これに限られるものではありません。

(1) 言葉・態度によるハラスメント

威圧的、侮辱的、差別的な発言

大声での叱責、恫喝、暴言

人格を否定する発言や誹謗中傷

(2) 過剰または不当な要求

正当な理由のない返金・補償の要求

土下座や謝罪文の強要

同一内容の長時間・反復したクレーム

(3) 業務妨害行為

業務時間外や執拗な連絡

他のお客様や業務に支障を与える行為

(4) 暴力・脅迫・セクシュアルハラスメント

暴力行為や物を投げる行為

脅迫、ストーカー行為

わいせつな言動、身体接触

4. 当社グループの基本姿勢

正当なご意見・ご要望には誠実に対応します

不当な要求やハラスメント行為には毅然とした態度で対応します

従業員の安全・尊厳を最優先に考えます

5. カスタマーハラスメント発生時の対応

状況に応じて、上長または専門部署が対応します

必要に応じて、対応の中止やサービス提供の打ち切りを行います

悪質な場合は、警察や弁護士など外部機関へ相談・連携します

従業員が対応を迷うことのないよう、本方針にもとづく対応手順を定めて従業員に周知します

6. 従業員への支援

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を定めます

被害を受けた従業員の心身のケアに努めます

対応方法に関する教育・研修を継続的に実施します

7. お客様へのお願い

当社グループは、すべてのお客様に公平で質の高いサービスを提供するため、また従業員が安心して働ける環境を守るため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

8. 方針の見直し

本方針は、社会情勢や法令等を踏まえ、必要に応じて見直します。