

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様やお取引先の皆様に対して真摯に対応し、信頼と期待に応えることで、より高い価値を提供することを心掛けてまいります。

一方で、お客様やお取引先の皆様からの要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、脅迫、過剰な要求等、従業員の尊厳を傷つけるものがあり、これらの行為は従業員の就業環境を害する重大な問題です。

当社は、従業員一人ひとりを大切にし、安心して働くことができる職場環境を確保するため、以下の方針を定めます。

1. 基本姿勢

当社は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、従業員を保護します。

2. カスタマーハラスメントの定義

顧客等からの要求や言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、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します。

3. 対象となる行為の例

- ・ 暴力、威嚇、脅迫
- ・ 暴言、人格否定、差別的発言
- ・ 過剰な要求、不当な金品の要求
- ・ 土下座の強要
- ・ 長時間にわたる拘束、執拗な言動の繰り返し
- ・ SNS 等への悪評投稿をほのめかす脅し、無断での撮影
- ・ 性的な言動

上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

4. 社内の対応

- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員に対しては、会社として速やかに対応し、被害者のケアを最優先とします。
- ・従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合や、その疑いがある場合は、一人で抱え込まず、上長や相談窓口へ報告・相談してください。報告・相談したことにより不利益な取扱いをすることは一切ありません。
- ・組織的に事実関係を確認し、対応方針を決定します。

5. 社外への対応

- ・カスタマーハラスメントが確認された場合は、対応の中止や取引の見直しを含め、毅然とした対応を行います。
- ・悪質な行為に対しては、警察への通報や弁護士と連携した法的措置を講じます。

6. 従業員への要請

- ・従業員は、お客様やお取引先の皆様に対して敬意をもって接し、誠実な対応を心掛けてください。
- ・同時に、当社の従業員が他の事業者の方々に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行うことは許しません。

当社は、すべての従業員が安心して働くことができる環境と、お客様やお取引先の皆様との健全な関係を両立させてまいります。

2026 年 10 月 1 日

カタクラ・クロステクノロジー株式会社

代表取締役社長 成川 晶久