制定日：２０２５年　６月　１日

【ケービックスグループ】

カスタマーハラスメントに対する基本方針

グループＣＥＯ　井上哲孝

はじめに

ケービックスグループでは、お客様により良いサービスをご提供できるよう、日頃からお客様から頂くご意見に真摯に向き合い取り組んでおります。

しかし、ごく稀ではございますが、当グループのサービスをご利用される一部のお客様から従業員に対し暴言・脅迫などのハラスメント行為が見受けられることがあります。このようなハラスメント行為から従業員を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対応することにより、お客様との健全で良好な関係を構築できるよう努めてまいります。

カスタマーハラスメントの定義

当グループでは、「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、それにより当社の従業員及び委託先の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します。

（厚生労働省の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』に基づく）

対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる、要求する）
- 許可なく当社グループ関連施設内に立ち入る行為
- 許可なく録音、および当社グループで働く従業員や当社グループ関連施設を撮影する行為
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社グループで働く従業員個人への攻撃や要求
- 当社グループで働く従業員の個人情報などの SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求

上記の定義および行為例は、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」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

従業員への対応

- カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取組みます。

カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客さま対応をお断りさせていただく場合があります。
- 悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

お客さまへのお願い

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、本基本方針に沿って対応いたしますので、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

― 以上 ―