

カスタマーハラスメントに対する基本方針(宣言)

当社は、「お客様第一」の考えのもと、お客様やお取引先との信頼関係を大切にし、誠実かつ迅速な対応を心掛けています。

一方で、お客様やお取引先等からのご意見・ご要望の中には、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、社員の人格や尊厳を傷つけ、安心して働くことのできる職場環境を害するものがあります。

当社は、このようなカスタマーハラスメントを容認せず、すべての社員が安心して働ける職場環境を維持するため、本方針を定めます。

1. 基本方針

- ①当社は、お客様やお取引先からのご意見・ご要望に対し、誠実かつ公平に対応します。
- ②社会通念上相当な範囲を超える要求や言動については、社員の人権及び就業環境を守るため、毅然とした態度で対応します。
- ③カスタマーハラスメントへの対応は、社員個人に任せることなく、会社として組織的に対応します。
- ④悪質なカスタマーハラスメントについては、対応を中止し、必要に応じてお取引の見直しや契約解除等の措置を講じる場合があります。
- ⑤暴力行為、脅迫、強要その他法令に抵触するおそれのある行為については、警察、弁護士等の関係機関と連携し、適切に対応します。
- ⑥当社は、カスタマーハラスメントを受けた社員に対し、相談体制の整備、必要な支援及び再発防止に取り組めます。

2. 当社が考えるカスタマーハラスメント

当社では、お客様やお取引先等からの要求・言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、社員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

例として、以下のような行為があげられます。

- ①暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- ②脅迫、威圧的な言動、大声による威嚇
- ③人格を否定する発言、侮辱、暴言
- ④土下座や過度な謝罪の要求
- ⑤長時間にわたる拘束や繰り返しの電話・面談
- ⑥契約内容や品質保証の範囲を超える過大な要求
- ⑦不合理な金銭補償又は無償対応の要求

- ⑧社員個人への執拗な謝罪要求
- ⑨SNS やインターネット上への誹謗中傷
- ⑩セクシュアルハラスメントその他のハラスメント行為
- ⑪差別的又は人格を否定する言動
- ⑫その他、社員の安全や就業環境を害する行為

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. 当社の対応

カスタマーハラスメントが認められた場合、その内容に応じて次の対応を行います。

- ①対応の中止又は終了
- ②管理者又は複数名による対応への切替え
- ③面談・電話・訪問等の方法の変更又は中止
- ④お取引内容の見直し
- ⑤契約解除又は今後のお取引の停止
- ⑥警察・弁護士等への相談及び法的措置

4. お客様・お取引先へのお願い

当社は、お客様やお取引先との良好な信頼関係を築き、より良い製品・サービスを提供することを目指しています。

そのためには、お客様やお取引先と当社社員が互いの人格と立場を尊重し合い、健全なコミュニケーションを図ることが不可欠です。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

アルス株式会社
代表取締役社長 大内 勉