

# カスタマーハラスメント防止の基本方針

— お客様・お取引先の皆様へ —

ヤマリョー株式会社  
代表取締役 久保市 政和

当社は、お客様・お取引先その他当社の事業に関係する皆様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良い商品・サービスの提供に努めております。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動により、従業員の就業環境が害される行為については、カスタマーハラスメントとして、会社として適切かつ毅然と対応いたします。

## 1. 基本的な考え方

当社は、正当なご意見・ご要望には誠実かつ適切に対応いたします。

その一方で、顧客等の言動が、その内容・態様・頻度・継続性その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業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捉え、適切に対応いたします。

## 2. カスタマーハラスメントの例

以下は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の一例です。

- ①暴力、暴行、脅迫、威嚇、恫喝、暴言、侮辱、誹謗中傷、差別的発言等
- ②大声で怒鳴る、物を叩く・投げる等の威圧的な行為
- ③土下座等、社会通念上過度な謝罪を要求する行為
- ④合理的な理由のない長時間の拘束、居座り、繰り返し執拗な要求
- ⑤契約・サービス等の内容から著しくかけ離れた要求や不当な金銭・補償等の要求
- ⑥従業員の個人情報・プライバシーを不当に取得、開示または公開する行為
- ⑦撮影・録音等を利用した脅迫、嫌がらせ、誹謗中傷等
- ⑧SNS・インターネット等を利用した脅迫、嫌がらせ等
- ⑨その他、従業員の人格・尊厳を傷つけ、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に該当すると判断した場合、当社は従業員の安全および就業環境を守るため、会社として組織的に対応いたします。

必要に応じて、担当者を変更する、対応を中止・終了する、当社施設への立入りをお断りする等の措置を講じる場合があります。また、暴行・脅迫等の犯罪に該当するおそれがある場合には、警察等の関係機関に相談・通報し、必要に応じて弁護士その他の外部専門機関と連携いたします。

## 4. 従業員の保護

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員を一人に対応させることなく、必要に応じて上司・管理者等が対応を引き継ぎます。また、相談・報告体制を整備し、従業員の心身の負担軽減に努めます。

## 5. お客様・お取引先の皆様へのお願い

当社は、皆様からの貴重なご意見・ご要望を大切に受け止め、商品・サービスの改善に努めてまいります。

お客様・お取引先の皆様におかれましても、当社従業員が安心して業務に従事できる環境の確保に、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。