

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たち株式会社キタデン(以下「当社」という。)は、地元密着型企业としてこれからもお客様の最も身近で頼れる存在であり続けるために、お客様により良いサービスを提供し、安心・安全・快適な環境づくりに貢献してまいります。

当社では、今後も地域社会に貢献できる企業となるためには、お客様との関係をより良いものにするはもちろん、当社従業員、関係者、お客様をお守りすることも、良いサービスを提供するためには不可欠と考えております。この度、当社従業員が笑顔でお客様と接し、お客様が満足されるサービスを提供できるよう、カスタマーハラスメント基本方針を定めました。

## 〔 基本方針 〕

当社は、お客様のご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応いたします。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人権及び就業環境を著しく害するものとして、本基本方針に沿って毅然と行動し、組織的に対応いたしますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。

## 〔 カスタマーハラスメントの定義 〕

お客様からのクレーム・言動のうち、優越的な立場を利用した言動や、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、当社で働く従業員の就業環境が害される恐れのあるもの。

## 〔 カスタマーハラスメントの対象と考える行為 〕

以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・プライバシーの侵害行為
- ・契約の範囲を超えた無償対応の要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・合理性のない当社への謝罪要求、返金、金銭補償、支払義務免除等の要求、当社関係者への処罰の要求
- ・同じ要望やクレームの過剰、執拗な繰り返し等による長時間の拘束行為(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・緊急対応以外の休日や深夜など対応時間外の呼び出し
- ・当社従業員個人への攻撃や要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷

## 〔 カスタマーハラスメントへの対応 〕

当社は、当社で働く従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、以下の対応を取らせていただきます。

- ・不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。
- ・悪質な迷惑行為はたとえお客様であっても、対応いたしかねます。
- ・不当な要求、及び要求実現のための行動や態度が不当なお客様から従業員を守ります。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが行われる場合や、不当・過剰な要求、及び要求実現のための行動や態度が不当なお客様とは関係を解消し、お客様対応をお断りいたします。
- ・迷惑行為に対しては従業員一人ではなく組織として対処いたします。
- ・当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切に対処いたします。

2024年9月1日  
株式会社キタデン  
代表取締役 伏木 進