

# カスタマーハラスメントに対する方針

## 1. 基本方針

株式会社ほていやは、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、誠実かつ適切な対応に努めています。

一方で、従業員に対する暴言、脅迫、過度な要求、長時間にわたる拘束その他、社会通念上許容される範囲を超える言動により、従業員の尊厳を傷つけたり、就業環境を害したりする行為については、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）として、毅然と対応します。

当社は、従業員の心身の安全と尊厳を守ることを重要な責務と考え、従業員が安心して働くことのできる職場環境の確保に取り組めます。

## 2. カスタマーハラスメントへの対応方針

カスハラに該当すると判断した場合、当社は従業員の安全を最優先に、組織として対応いたします。

従業員が一人で対応することを避け、必要に応じて上司・管理者等が対応を引き継ぎます。また、状況に応じて、以下の対応を行います。

- 対応内容・経緯等の記録
- 対応時間や対応方法の制限
- 対応の中止またはお断り
- 来店・訪問・連絡等の制限
- 警察、弁護士その他の外部専門機関への相談・連携

悪質な行為や犯罪行為が認められる場合には、必要に応じて警察その他の関係機関に相談・通報します。

### 3. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、お取引先その他の関係者からのお申し出のうち、言動や要求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ます。

例えば、以下のような行為が該当する場合があります。

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではございません。

(1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・ 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ・ 要求の内容が、提供する商品・サービスとは関係がないもの

(2) 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

- ・ 不当な謝罪の要求（例：土下座の強要、詫び状や念書の作成）
- ・ 威圧的な言動、脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 継続的または執拗な言動、拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ・ 合理的な補償内容を超えた金銭・サービス等の要求
- ・ 従業員に対する差別的や性的な言動、暴行・傷害等の身体的な攻撃
- ・ 従業員に対する接触、待ち伏せ、つきまとい等の行為
- ・ 名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、個人情報への要求
- ・ 施設・設備等の損壊行為
- ・ 無断での撮影・録音、SNS 上に投稿する行為
- ・ 他のお客様への迷惑行為
- ・ その他、従業員の就業環境を著しく害する行為

なお、当社は、正当なご意見・ご指摘や、適切な範囲でのご要望をカスハラとして扱うものではありません。お客様からの正当なご意見・ご要望については、これまでと同様に、真摯に対応します。しかしながら、万一お客様において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、「カスタマーハラスメントへの対応方針」に沿って対応いたします。

今後も引き続きお客様とのより良い関係を築いていけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上