

カスタマーハラスメント(カスハラ)への対応について

～従業員を守り、より良いサービスを提供するために～

当社では、お客様からのご意見・ご要望を大切にし、誠実な対応に努めています。

一方で、従業員に対する**暴言・威圧・脅迫・過度な要求・長時間にわたる拘束・人格を否定する発言**など、社会通念上相当な範囲を超える行為(カスタマーハラスメント)があった場合には、従業員の安全と心身の健康を守るため、毅然と対応します。

■ カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為

- ・ 大声で怒鳴る、暴言・侮辱的な発言を繰り返す
- ・ 脅迫、威圧、人格を否定する発言をする
- ・ 正当な理由なく、過度な謝罪や金銭・サービス等を要求する
- ・ 長時間にわたり電話・面談等を続け、業務を妨げる
- ・ 同じ要求を繰り返し、過度な対応を求める
- ・ 従業員への付きまとい、待ち伏せ、個人情報聞き出そうとする
- ・ SNS 等への投稿をほのめかして不当な要求をする
- ・ その他、従業員の安全や尊厳を脅かす行為

※正当なご意見・苦情をお申し出いただくこと自体を問題とするものではありません。

■ 当社の対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、対応を中止・終了することがあります。また、必要に応じて、上司・責任者への引き継ぎ、複数名での対応、警察・弁護士等の外部機関への相談など、適切な措置を講じます。

■ 従業員の皆さんへ

無理に一人で対応する必要はありません。

「これは通常の苦情対応の範囲を超えている」と感じた場合は、**その場で抱え込まず、速やかに上司・責任者へ報告・相談してください。**

会社として従業員を守り、安心して働ける職場環境をつくっていきます。

全従業員が安心して働ける職場づくりに、ご理解とご協力をお願いします。

令和 8 年 10 月

第一化成株式会社

代表取締役社長 尾城紳治