

カスタマーハラスメントに関する基本方針

(令和 8 年 10 月 1 日制定)

弘果総合研究開発株式会社

カスタマーハラスメント対応基本方針

弘果総合研究開発株式会社は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけます。加えて、当社はハラスメントのない職場環境を整えることは企業の重要な責務であると考えております。

当社で働く全ての従業員の人権が尊重され、安心して働くことができる環境を構築するため、本基本方針を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、「顧客等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、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定義します。

<対象となる行為>

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社で働く従業員個人への攻撃や要求
- ・当社で働く従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない、または当社の責任や社会通念の範囲を超える商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

従業員が安心して働ける環境で、これからもお客様にご満足いただけるサービスの提供が継続できるよう、皆様のご理解、ご協力をよろしくお願いします。