エイピーエス株式会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

１．はじめに

当社は、安全・安心な商品やサービスを提供するため、お客様のご要望に真摯に対応し、その品質の向上に取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社の商品やサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な商品やサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、エイピーエス株式会社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

２．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「①職場において行われる顧客等の言動であって、②従業員が従事する業務の性質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たものにより③従業員の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素をすべて満たすもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指しますが、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

・そもそも要求に理由がないまたは商品・サービス等とまったく関係のない要求
・契約等により想定している商品やサービスの内容を著しく超える要求
・対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
・不当な損害賠償要求
・従業員個人への謝罪、私物の提供、私的な連絡先の交換等の要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、名誉毀損、侮辱、人格を否定する暴言、土下座の強要等）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、長時間にわたる拘束）
・差別的な言動、性的な言動、ストーカー行為
・SNS・インターネット上での誹謗中傷、無断での撮影・録音やその公開
・従業員個人への攻撃、その家族等への言及

３．カスタマーハラスメントへの対応（社内）

・当社は、カスタマーハラスメントに対して、別途定める「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に基づき、毅然とした態度で対応するとともに、これにより被害を受けた従業員を組織として保護します。

・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。

・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントに対しては、警察・弁護士等と連携する体制を整備します。

４．カスタマーハラスメントへの対応（社外）

・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、対応を打ち切らせていただくほか、法令上許される範囲で、以降の商品の販売やサービスの提供、店舗や施設等へのお立入りをお断りする場合があります。

・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携のうえ、警告書の送付、仮処分命令の申立て、損害賠償請求その他の法的措置を検討するなど、毅然と対応します。

制定　令和８年 10 月１日

エイピーエス株式会社　代表取締役　川合　正人