

カスタマーハラスメント対応方針

カスタマーハラスメント対応基本方針

ヤマタネグループは、「信は万事の本を為す」という企業理念のもと、創業以来築き上げてきた信頼関係を大切にし、お客様との健全で良好な関係構築に努めております。お客様からのご相談・お問い合わせ・ご指摘に対して、お客様の立場に立ち、誠意をもって適切かつ迅速な対応・解決に取り組んでおります。

一方で、当グループで働く従業員の人権・尊厳を守り、安全で快適な就業環境を維持することも、企業としての重要な責務と考えております。

そのため、以下に該当する行為については、カスタマーハラスメントとして、毅然とした態度で対応させていただきます。お客様におかれましても、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

当グループでは、「お客様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための手段や方法が社会通念上不相当なもので、当グループまたは委託先・関係会社の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

1. 暴力的行為

- (1) 暴行、傷害等の身体的攻撃
- (2) 物を投げる、叩く等の威嚇行為
2. 脅迫・威圧的な行為
 - (1) 脅迫、恐喝
 - (2) 暴言、罵倒
 - (3) 人格否定的な発言
 - (4) 威圧的な態度や言動
3. 執拗・継続的な言動
 - (1) 同一内容のクレームの執拗な繰り返し
 - (2) 合理的理由のない長時間の対応要求
 - (3) 複数部署・担当者への同一内容の執拗な要求
4. 人格否定する要求・差別的言動
 - (1) 土下座の要求
 - (2) 人種、性別、年齢、外見等に関する差別的発言
 - (3) 性的な言動
5. 不当な拘束
 - (1) 建物または敷地内での不退去、居座り
 - (2) 従業員の帰宅を妨げる行為
 - (3) 監禁
 - (4) 執拗な面談要求
6. プライバシー侵害
 - (1) 従業員の個人情報を聞き出す行為
 - (2) 従業員の自宅住所や個人連絡先の要求

(3) 承諾のない写真・動画撮影や投稿

7. 不当・過大な要求

(1) 当社に責任のない事項への謝罪・補償要求

(2) 社会通念を超える金銭補償の要求

(3) 合理性を欠く商品交換・返品要求

(4) 無料サービスの提供要求

(5) 他のお客様との不平等な特別扱いの要求

カスタマーハラスメントへの対応

上記に該当する行為が確認された場合、当グループは以下の対応を行います。

1. 適切な対応の実施

(1) 冷静かつ適切な対応を心がけます

(2) 当社の責任範囲を明確にご説明いたします

(3) 不当な要求に対しては、お断りすることがあります

2. 従業員の安全確保

(1) 従業員の安全を最優先に対応いたします

(2) 必要に応じて複数名での対応を行います

(3) 身の危険を感じる場合は、対応を中断することがあります

3. 関係機関との連携

(1) 必要に応じて警察等の関係機関と連携いたします

(2) 法的措置を検討する場合があります

4. サービス提供の制限

(1) 状況に応じて、サービス提供をお断りする場合があります

(2) 一定期間のサービス利用制限を行う場合があります

お客様へのお願い

当グループは、すべてのお客様に満足していただける商品・サービスを提供できるよう努めております。ご不明な点やご要望がございましたら、以下の点にご留意いただき、建設的な対話を通じて解決を図らせていただければと存じます。

冷静な対話 : 感情的にならず、冷静な対話にご協力ください

相互尊重 : 従業員も一人の人間として、人格を尊重していただきます
ようお願いいたします

合理的な要求 : 社会通念に照らして合理的な範囲でのご要求をお願い
いたします

適切な方法 : 問題解決に向けて、適切な方法での対話にご協力
ください

お客様相談窓口

ご不明な点やご相談がございましたら、以下の窓口までお気軽にお問い合わせください。

ヤマタネグループ お客様相談窓口

電話 : 03-4530-8466

受付時間 : 平日 9:00~17:00 (土日祝日、年末年始を除く)

メール : customer@yamatane.co.jp

むすび

当グループは、これからもお客様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。同時に、従業員が安心して働ける環境を維持することで、結果としてお客様により質の高いサービスを提供できるものと考えております。

お客様におかれましても、本方針にご理解をいただき、健全で建設的な関係構築にご協力賜りますよう、お願い申し上げます。

制定日：2025年11月18日

ヤマタネグループ

※この方針は、社会情勢の変化等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。