2026 年 10 月 1 日
株式会社ＫＣＮなんたん

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社では、従業員の人権を守り、心身ともに健康で働くことができる環境を整えることが、お客様への利便性の高い良質なサービスの提供につながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

１．基本方針

当社は、お客様のご意見・ご要望に対しては、謙虚に受け止め、誠実かつ真摯に対応いたします。一方で、従業員に対する暴行・脅迫・暴言・不当な要求等のカスタマーハラスメントは、従業員の尊厳を傷つけ、働く環境の悪化を招くものです。従業員の心身の安全を守るため、社会通念上不相当と判断した場合は、しかるべき対応を取らせて頂きます。

２．カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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・態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境が害されると当社が判断するもの

３．カスタマーハラスメントと考えられる行為例

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求）
・継続的、執拗な言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、軟禁、長時間にわたる通話）
・差別的な言動、性的な言動
・従業員個人への攻撃や要求
・正当な理由のないサービス・金銭等の要求、謝罪の要求（要求・言動については直接・電話・メールの全てを含む）

４．カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客様の言動、態度、所作等をカスタマーハラスメントと当社が判断した場合は、従業員を保護するため、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

５．当社における取組み

・本方針によって当社の姿勢を明確にし、広く周知します。
・カスタマーハラスメントに対する対応手順を策定します。
・従業員に対し、カスタマーハラスメント対応のための教育、研修を行います。
・カスタマーハラスメントを受けた従業員が心身に不調をきたさないよう、従業員のケアに努めます。

（以　　上）