

## カスタマーハラスメント対応ポリシーの制定について

株式会社ひらくは、従業員の快適な就業環境を確保し、お客様に対して安全で満足を得られるサービスを提供するため、「株式会社ひらく カスタマーハラスメント対応ポリシー」（以下、本ポリシー）を制定しました。皆様のご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。（2025 年 9 月 17 日制定）

### カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、以下の場合をカスタマーハラスメントとして定義いたします。

1. お客様からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性が認められないもの
2. 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、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

<具体例>

- ・ 暴行、傷害のような身体的な攻撃
- ・ 脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威圧的な言動等の精神的な攻撃
- ・ 土下座、文書等での合理的理由のない謝罪要求、当該従業員の処罰要求
- ・ 継続的な言動、執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長電話）
- ・ 差別的、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ SNS、インターネット上での誹謗中傷および虚偽の情報発信や拡散、当社への虚偽の情報提供
- ・ 従業員を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為、また従業員の個人情報や施設
- ・ の情報を無断で SNS、インターネットに投稿する行為（文書・画像・音声・動画等の公開）
- ・ 著しく不当な要求（正当な理由のない商品交換要求、金銭補償要求、謝罪・特別扱いの要求）

### カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

本ポリシーに基づき、お客様から従業員に対する要求や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、当該のお客様に対する以後の対応をお断りさせていただきます。また、他のお客様に対するサービス提供に支障が生じる、従業員の心身に被害が及ぶ等の場合には、必要に応じて警察へ通報し、かつ弁護士等外部専門家と連携して法的措置を講じるなど、毅然とした対応を取らせていただきます。

### 当社の取り組み

1. 基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
2. 対応手順マニュアルの策定、運用
3. カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法についての教育・研修の実施
4. カスタマーハラスメントが発生した場合の相談・報告体制の整備
5. 被害従業員に対する適正な配慮の設置