

カスタマーハラスメント基本方針

当社は、労働施策総合推進法等に基づき、すべての従業員が安全かつ尊厳を持って働ける職場環境を提供することを最優先にしています。

お客様との良好な関係を大切にしながらも、従業員の安全と尊厳を守ることが当社の重要な責務であると考え、カスタマーハラスメントに対して適切かつ迅速に対応するための方針を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様からの以下のような行動や言動を指します。なお、店舗・電話・SNS・インターネット等あらゆる手段による言動が対象となります。

暴言・脅迫	侮辱的な言葉や脅しを受けること
過剰・不当な要求	不合理または過剰なサービスの強要、対応不可能な要求、不当な損害賠償要求等
身体的な攻撃	身体に接触する、暴力的な行動を取ること
差別的な発言	人種、性別、宗教、年齢等に基づく差別的な言動を行うこと
威圧・執拗な言動	大声・脅迫・暴言・土下座の強要、同じ要求の繰り返し、長時間の電話・居座り等

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が発生した場合（また当社がカスタマーハラスメントと判断した場合）、お客様からの要望などにお応えすることができないことをお伝えし、その行為の中止をお願いし、必要に応じて警告させていただきます。

それでも問題行為が継続される場合にはサービスの提供を中止する場合があります。

なお、重大なハラスメント行為に対しては、弁護士・警察に相談のうえ厳正な対応をさせていただきます。

制定 2026 年 10 月 1 日
株式会社東京ディベロ