

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、アイカグループ行動規範に基づき、誠実かつ公正な事業活動を行い、法令遵守と企業倫理の徹底を図るとともに、すべての人の人権と人格を尊重することを基本理念としています。

また、従業員一人ひとりが安心して働ける安全で健全な職場環境を確保することは、企業としての重要な責務であり、持続的な企業価値の向上のためにも不可欠です。

一方で、当社はお客様との信頼関係を最も重要な基盤の一つと位置付けており、お客様からのご意見・ご要望には真摯に対応してまいります。

しかしながら、社会通念を逸脱した要求や言動により、従業員の尊厳を傷つけ、職場環境を害する行為については、「カスタマーハラスメント」として認識し、組織として毅然と対応します。本方針は、カスタマーハラスメントの未然防止および発生時の適切な対応を図ることを目的として定めるものです。

2. カスタマーハラスメントの定義

(1) 定義

カスタマーハラスメントとは、顧客、取引先その他の利害関係者からの要求・言動のうち、以下のいずれかに該当し、当社従業員の就業環境を害するものをいいます。

- 要求内容に妥当性を欠くもの
- 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

(2) 対象となる行為例(例示)

以下は代表例であり、これらに限られません。

① 過度・不合理な要求

- 商品・サービスの内容と無関係な要求
- 社会通念上相当な範囲を超える過剰な補償要求
- 合理的理由のない謝罪要求(土下座の要求等)

② 威圧的・攻撃的言動

- 暴言、侮辱、人格否定
- 大声、恫喝、威嚇的言動
- 長時間にわたる執拗なクレーム

③ 継続的・執拗な行為

- 同一内容の繰り返し要求
- 不必要な長時間の電話・面談の強要
- 担当者の変更要求を繰り返す行為

④ ハラスメント・差別的言動

- 性的言動(セクシャルハラスメント)
- 人種、国籍、性別等に関する差別的発言

⑤ 業務妨害・不当な圧力

- SNS・インターネット上での誹謗中傷の示唆・実行
- 取引停止や不利益をちらつかせた不当要求
- 当社の業務遂行を著しく妨げる行為
- 社長・役員による直接対応の要求
- 従業員の処分要求

⑥ その他

- 従業員へのつきまとい、私的接触の強要
- 暴力行為またはその恐れのある行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応します。悪質と判断される行為については、必要に応じて企業倫理委員会と連携するとともに、警察・弁護士等の関係機関に相談のうえ、厳正に対処します。

4. 社内体制の整備

- カスタマーハラスメント対応に関する教育・研修の実施
- 判断基準・対応フローの整備
- 記録の保存および再発防止策の検討

(附則)

本方針は、2026 年 10 月 1 日より施行する。