

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針を定める目的

当社は、全ての従業員が安心して業務に従事できる職場環境の整備を目指し、カスタマーハラスメントの防止に取り組むことを宣言します。顧客等からの不当な要求・暴言・威圧的行為などのハラスメント行為を防止し、東京都の「カスタマー・ハラスメント防止条例」及び関連指針に基づき、持続可能な社会の実現に寄与することを目的とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスハラとは、顧客や取引先などが、社会通念を超える要求や言動（例：暴言、長時間の拘束、人格を否定する発言など）により、当社の従業員の心身に影響を与える行為、または業務遂行に支障を来す行為をいいます。

3. 社内における対応

カスハラが発生した場合は、速やかに代表者が内容を確認し、当該従業員をサポートします。

必要に応じて、外部の専門家（社会保険労務士、弁護士等）と連携し、適切な対応を行います。

録音機器の運用については、盗聴や不適切な使用とならないよう、利用目的を明確にし、録音データは適切に管理します。

従業員との定期的なコミュニケーションを通じ、カスハラに関する不安や兆候を早期に把握し、防止に努めます。

4. 社外における対応

顧客・取引先に対しては、カスハラを容認しない方針を明確にし、必要に応じて説明・対応を行います。

本基本方針はホームページ等で社外にも周知します。

悪質なカスハラがあった場合は、取引制限や契約見直し等の対応を行う場合があります。

令和7年9月8日

ディーツーシーブランディング株式会社

代表取締役 宮原 貢希