

2025 年 5 月 22 日

各 位

株式会社クワハラ

『株式会社クワハラ カスタマーハラスメントに対する基本方針』の策定について

株式会社クワハラでは、このたび、「株式会社クワハラ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定致しました。

株式会社クワハラは、「幸せを創り、幸せを提供する」という企業理念の下、提供価値である「幸あるサービスとホスピタリティ」を提供する事に努めております。

株式会社クワハラでは、「人権に関する基本方針」および「コンプライアンス行動規範」に基づき、事業に関わる人々の人権が尊重され、尊厳が守られるよう、安全で衛生的な職場環境を整備することと共に、物心両面での従業員の幸福追求を経営理念の根幹として掲げております。

本方針を策定することにより、これまで以上に従業員の安全と安心を確保し、より多くのお客様にサステイナブルで、幸ある付加価値をご提供できるよう取り組んで参ります。

株式会社クワハラ カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社クワハラでは、お客様や、お取引先様等（以下「お客様」）からお寄せ頂くご意見、ご要望を経営上の重要な情報と捉え、事業に関わる人々の人権が尊重される前提のもとで、誠意をもって対応して参ります。この度、株式会社クワハラでは、より多くのお客様にご満足頂けるよう、『株式会社クワハラ カスタマーハラスメントに対する基本方針』を下記の通り策定致しました。

1. 株式会社クワハラにおけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社クワハラではお客様に対して真摯に対応し、信頼やご期待にお応えできるよう努めております。

しかし一方で、お客様から社会通念上不相当な要求や、言動を受けた場合には、従業員の人格や尊厳が傷つけられ、就業環境に悪影響を及ぼすと共に、業務遂行に支障が生じた際には、他のお客様にもご迷惑をお掛けする事が生じ得ます。

私たちは、従業員の人権を尊重すると共に、今後とも顧客満足度の維持・向上を図るために、社会通念上不相当な要求や、言動に対しては、毅然とした態度で対応致します。

万が一、該当する事案が発生した際には、従業員が職場の上司等に報告・相談すると共に、会社として組織的に対応致します。

2. 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」に記載されている「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らし、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・態様により従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義致します。

3. カスタマーハラスメントの対象となる主な行為

以下は、あくまでも例示であり、これらに限定されるものではありません。

(1) お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、商品やサービスの内容とは関係がない場合

(2) 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の例

a. 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの暴行・傷害行為）
- ・精神的な攻撃（脅迫、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、人格否定、暴言）
- ・威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
- ・継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、必要な時間（概ね 20 分）を超える長時間の電話）
- ・土下座の要求
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・従業員を盗撮する行為、つきまとい行為

b. 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの（過度な要求等）

- ・優遇措置、商品交換、金銭補償（無償、返金、割引）の要求
- ・謝罪、面会等の要求

(3) その他迷惑行為の例

- ・株式会社クワハラ、タクシージュン、その他弊社が提供するサービスや施設、及び従業員に対するインターネット、SNS 上での誹謗中傷

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客様からいただいたご意見・ご要望に対しては、合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行うことで、より良いサステイナブルな関係の構築に努めてまいります。

しかしながら、お客様からの要求・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には、原則として以降のお客様対応、及び弊社が提供する各種サービス、或いは弊社施設のご利用をお断りさせていただきます。また、必要に応じて、警察への通報及び法的措置を含めた必要な措置を講じます。

5. 株式会社クワハラにおける取り組み

- ・カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生と同時に会社として適切な判断や対応ができる体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメント発生時に、必要に応じて、警察への通報や、顧問弁護士を通じた法的対応策をとることを躊躇なく行います。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順を含め、従業員に必要な教育を行い、対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のサポート・ケアに努めます。
- ・自らが取引先様に対し、カスタマーハラスメントを行うことのないように、従業員に教育を行います。

6. お客様へのお願い

株式会社クワハラは、今後も事業に関わる人々の人権が尊重され、尊厳が守られるよう尽力致します。今後ともお客様のご意見・ご要望に寄り添い、幸あるより良い商品・サービスを提供し、顧客満足度を高められるよう努めて参りますので、引き続きご愛顧、ご理解、ご協力を賜りますよう、謹んでお願い申し上げます。