

カスタマーハラスメント対応方針

1. 基本方針

株式会社キヌヤは、すべての従業員が安心して働くことのできる職場環境を守ることが企業の社会的責任と考えています。

その一環として、取引先やお客様など、社外の第三者からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）」について、毅然とした姿勢で対応するとともに、従業員を守る体制を整備します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、当社の業務に関連して、取引先やお客様からの言動によって、従業員の就労環境が害される行為をいいます。

主な例として、以下のような行為が該当します。

- 威圧的・暴力的な言動（怒鳴る、大声で責め立てる、暴力をふるうなど）
- 長時間にわたる不当なクレーム、対応の強要
- 土下座など過剰・不当な謝罪の強要
- プライベートへの干渉・ストーキング行為
- 差別的・人格否定的な発言、SNS等での誹謗中傷
- その他、社会通念上受け入れがたい迷惑行為

3. 当社の対応方針

- カスハラ行為が発生した場合は、当該従業員を守るために、**上司や本部が速やかに対応**します。
- 状況に応じて、**記録を残し、弁護士や警察などの外部機関とも連携**し、法的対応を検討します。
- 正当なご意見やクレームについては真摯に受け止め対応いたしますが、著しく逸脱した言動には**断固とした姿勢**で臨みます。

4. 従業員への支援体制

- 従業員がカスハラを受けた場合には、**相談窓口を通じて迅速なサポート**を行います。
- 被害者への**心理的なケアや職場環境の整備**を図るとともに、再発防止のための仕組みを強化します。

5. お客様・お取引先の皆様へ

当社は地域に根ざした企業として、お客様との良好な関係を大切にしております。

しかしながら、すべての従業員が健全な職場環境の中で働けるようにするため、社会通念を超える不当な要求や言動には応じかねる場合がございます。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日：令和7年7月1日

株式会社キヌヤ

代表取締役社長 寺戸 裕之