

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

アイリスフレイール株式会社

令和8年8月1日 策定

1. はじめに

アイリスフレール株式会社（以下「当社」という。）の理念や基本方針を実現するためには、当社とお客様であるご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様（以下「お客様」という。）の協力関係が必要不可欠であると考えております。一方で、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものも御座います。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービス提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、そして、事業者とお客様がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果としてお客様の満足度向上及び課題解決につながると考えております。この方針は、それらを実現するために、お客様にもご協力いただきたいこと、知っていただきたいことをお伝えすることを目的としてアイリスフレール株式会社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定させていただきました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義致します。具体的には、以下のような行為を差します。あくまで例示であり、これらに限るものではありません。

- ・ 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ・ 精神的暴力（大声で威嚇する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等個人の尊厳や人格をことばや態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ・ セクシャルハラスメント（必要なく身体を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的卑猥な言動、その他職員が嫌がる性的な行為）
- ・ 従業員の人格否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報を SNS 等へ投稿、プライバシー侵害行為等
- ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・ 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、サービス提供及びサービス利用を打ち切り、以降のサービス提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。

令和8年8月1日 策定

令和8年9月1日 施行