

カスタマーハラスメントに対する基本方針及び防犯カメラ設置のお知らせ

2025/12/17

当社は、東京都カスタマーハラスメント防止条例に基づき、ハラスメント防止対策として防犯カメラを設置いたしました。

一般社団法人ハーティン 代表理事 佐藤 禎之

一般社団法人ハーティン 「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、お客様にご満足頂けるサービスを提供することを目指し、日々改善と品質向上に努めています。お客様からいただくご意見・ご要望は、私たちにとって重要な成長の糧であり、真摯に受け止めるべきものです。しかしその一方で、一部のお客様による行き過ぎた言動や要求の中には、従業員の人格や尊厳を傷つける暴言・脅迫・暴力などが含まれることがあります。こうした社会的に見ても不当な行為は、従業員の働く環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも支障をきたす深刻な問題です。従業員が心身ともに安心して働ける環境を整えることは、お客様との良好な関係を築く土台になります。そのため、当社では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、全従業員がこの方針に沿って対応できるように取り組んでまいります。

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り、従業員の就業環境を害するもの」と定義しています。以下のような行為が該当します（例示であり、これに限られません）。

・暴力行為 ・暴言、侮辱、誹謗中傷 ・威嚇や脅迫 ・人格否定や差別的な発言 ・土下座などの過剰な謝罪要求 ・長時間の拘束 ・常識を超えた過剰な要求や対応の強要 ・当社や従業員の信用を損なう SNS 等での投稿 ・セクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、つきまとい行為等

※SOGI とは「性的指向（Sexual Orientation）」と「性自認（Gender Identity）」を指します。

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合には、被害を受けた従業員の心身のケアを最優先に対応します。事実確認や再発防止の対応と並行し、必要に応じて上司や相談窓口、弁護士・警察などとも連携します。ひとりで抱え込まず、迷ったときは必ず相談してください。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

当社は、お客様との問題解決にあたっては、まず冷静かつ理性的な話し合いによる解決を基本とします。しかしながら、当社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、交渉や対応を打ち切り、それ以降のサービス提供をお断りすることがあります。また、迷惑行為が悪質であると判断される場合には、警察や弁護士など外部の専門機関と連携し、法的措置も含めて毅然と対応いたします。

一般社団法人ハーティン 代表理事 佐藤 禎之