2026 年 8 月 1 日

お客様、取引先各位

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、「お客様のために」という経営理念のもと、お客様から頂戴した温かいご声援や叱咤激励、またサービスに対する厳しいご意見をもとに、品質の向上、サービスの改善に取り組んでおります。

一方で、残念ながら一部のお客様またお取引先などから、ご自身の要望を実現させるための手段、態様が、度を超えたクレームや要求行為（カスタマーハラスメント）に該当するような行為が見受けられます。

当社では、社員の安全な職場環境を確保することがお客様へ最高のサービスの提供につながると考え、以下の方針に基づき、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応に取り組んでまいります。

●基本方針

社員の安全と尊厳を守ることは、当社の経営理念を達成するための重要な経営課題の一つと認識しております。その達成のため、いかなる形態のハラスメントも容認いたしません。

お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、毅然とした対応のもと商品やサービスの提供を中止し、または対応をお断りさせていただく場合があります。

更にお客様の行為が悪質と判断した場合は、当社社員の心と身体、職場環境の安全を確保するため、警察や弁護士などのしかるべき機関・専門家と連携し、法的措置も含め厳正に対処いたします。

●カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022 年 2 月）を踏まえ、「当社に寄せられるクレーム・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て、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り、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します。以下の記載は例示であり、これらに限られるものではございません。

① 要求の内容が妥当性を欠くもの
- 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- 要求の内容が提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの

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
- 暴行、傷害等の身体的な攻撃、商品・備品等の損壊
- 怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な言動、脅迫、暴言
- 従業員等の名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等
- 過剰な繰り返しによる大量の問い合わせ等、継続的又は執拗な言動
- 長時間にわたる電話、店舗からの不退去、事業所外での従業員等に対する拘束的な行動
- 従業員等に対する差別的な言動

・　従業員等に対する接触、待ち伏せ、つきまとい等身体的・精神的な性的言動
・　その他、不当な商品交換・金銭補償・謝罪の要求、ほかのお客様への迷惑的行為

●カスタマーハラスメントへの対応

【社内対応】

カスタマーハラスメントに関する知識および対応方法の教育を実施します。

カスタマーハラスメント発生時の対応ルールを構築します。

【社外対応】

お客様おひとりお一人の立場に立った対応に努めます。

カスタマーハラスメントが発生した場合には、毅然とした対応によりお客さまにご理解を求めます。

上記対応によりご理解を得られない場合には、予告なく対応を中止させていただきます。

●お客様へのお願い

当社は、すべてのお客様に最高のサービスを提供することを第一の使命としつつ、併せて社員と家族の幸福、地域と社会の発展に寄与し、信頼・期待される企業を目指します。

そのためには、お客様と社員の良好なコミュニケーションが不可欠と考え、社員への研修等を実施してまいりますが、お客様におかれましてもご協力とご理解をいただけますと幸いです。

引き続きよろしくお願い申し上げます。

株式会社トラスト

代表取締役社長　伊藤　和繁