

株式会社ロワール

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ロワールは、「お客様を原点」とする姿勢を大切にし、お客様からいただくご意見・ご要望・ご指摘を真摯に受け止め、より良い商品・サービスの提供につなげてまいります。

一方で、ご意見やご要望の中には、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するものがあります。

当社は、従業員一人ひとりが安心して働くことのできる環境を整えることも、お客様から信頼される企業であり続けるために重要なことであると考えています。

そのため、当社はカスタマーハラスメントに対して、従業員個人に対応を委ねるのではなく、会社として適切に対応し、従業員を守るとともに、お客様・取引先との健全で良好な関係の構築に努めてまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客・取引先等からの要求や言動のうち、

- 要求の内容が妥当性を欠くもの
- 要求を実現するための言動が社会通念上不相当なもの
- その言動により、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捉えています。

なお、顧客・取引先からの苦情や要望のすべてをカスタマーハラスメントとするものではありません。

当社に対する正当なご意見・ご要望・ご指摘については、これまでと同様、真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為として、以下のようなものを想定しています。

なお、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言、中傷、名誉を傷つける言動
- 脅迫、威嚇、威圧的な言動
- 大声での威圧や、従業員を精神的に追い詰める言動
- 長時間にわたる対応の要求
- 同じ要求や主張を繰り返し行うなど、執拗な言動
- 従業員個人への謝罪、土下座等の要求
- 従業員個人の住所、電話番号等の個人情報を要求する行為
- 従業員個人に対する攻撃や要求

- SNS やインターネット等への投稿を示唆して脅す行為
- 従業員個人に関する写真、音声、映像等を SNS やインターネット等へ投稿する行為
- 正当な理由のない、または社会通念上相当な範囲を超える金銭・補償等の要求
- 合理的な範囲を超えるサービスや対応を要求する行為
- 身体的な危害を加える行為、またはそのおそれがある言動
- その他、従業員一人に対応することが適切でないと会社が判断する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、正当なご意見・ご要望には誠実に対応する一方、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、従業員の安全と就業環境を守ることを優先し、会社として適切に対応します。

必要に応じて、担当者から責任者へ対応を引き継ぎ、対応を終了またはお断りする場合があります。

また、重大な事案については、顧問弁護士、警察その他の専門機関と連携し、適切に対応します。

4. 従業員への対応

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員を会社として支援します。

従業員が一人で問題を抱え込むことがないように、上司・責任者への報告、相談、対応の引き継ぎを行う体制を整えます。

また、必要に応じて担当者の変更、対応者の交代、その他必要な配慮を行い、従業員の心身の負担軽減と就業環境の改善に努めます。

5. お客様・取引先の皆様へのお願い

当社は、お客様・取引先の皆様からいただくご意見やご要望を、商品・サービスの改善やより良い会社づくりにつなげてまいります。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける行為や、就業環境を害する行為については、適切に対応させていただきます。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

制定日 2026 年 10 月 1 日

株式会社 ロワール

代表取締役 梶村正也