

株式会社ダブリュ・アイ・システム

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに

株式会社ダブリュ・アイ・システムは、「関わるすべての人に幸せを感じてもらう」を経営方針とし、私たちが大切にする、お客様への想いは「笑顔の先にある、幸せをお届けすること」を指針に掲げ、お客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。

当社は、人権に関する法令を遵守し、すべての人の人権や個性、価値観を尊重する企業活動を推進しています。お客様、お取引先様、そして当社で働くすべての従業員が、安心して良好な関係を築ける環境の実現に努めています。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省が公表するカスタマーハラスメント対策に関する考え方等を踏まえ、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

お客様（お取引先様を含む）からのご意見、ご要望、言動のうち、その要求内容に照らして、要求を実現するための手段または態様が社会通念上不相当であり、その行為により従業員の就業環境が害されるものを指します。

【対象となる行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

■威圧的・脅迫的な言動

- ・大声による恫喝や威圧的な発言
- ・過度な謝罪や土下座の要求
- ・行政機関やマスコミへの通報を不当に示唆し圧力をかける行為

■正当な理由のない要求

- ・納期や価格に関する不当な要求
- ・特別扱いや不合理な便宜の要求
- ・文書による謝罪の強要

- ・ 正当な理由のない返品、交換、返金の要求
- ・ 慰謝料や迷惑料等の要求

■従業員への処分要求

- ・ 従業員の解雇や懲戒処分等を不当に求める行為
- ・ 法令に違反する内容の要求

■継続的・執拗な言動

- ・ 同じ説明を繰り返し求めるなど業務に支障を及ぼす行為
- ・ 従業員へのつきまとい行為
- ・ 頻繁または長時間にわたる電話や連絡

■身体的・精神的な攻撃

- ・ 暴力行為または暴力的な言動
- ・ 侮辱、人格否定、中傷
- ・ 差別的な発言
- ・ ハラスメントに該当する発言や行為

■プライバシー侵害・名誉棄損

- ・ 従業員の無断撮影や無断録音
- ・ 従業員の個人情報や SNS 等やインターネット上へ投稿行為

■拘束的な言動

- ・ 長時間にわたり従業員を拘束する行為
- ・ 事業所以外への不当な呼び出し
- ・ 立入禁止区域への侵入
- ・ 長時間の居座り行為

カスタマーハラスメントへの対応

当社はカスタマーハラスメントに適切に対応するため、以下の取り組みを実施しています。

- ・ 従業員への教育・研修の実施
- ・ 相談窓口の設置
- ・ 対応手順および社内体制の整備
- ・ 必要に応じた警察や弁護士等の外部専門機関との連携

当社は、お客様との良好な関係を維持するため、誠意をもって合理的な話し合いを行います。

お客様へのお願い

当社は、これからもお客様のご要望に真摯にお応えし、サービス向上を通じて信頼関係の構築に努めてまいります。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき毅然とした対応を行います。すべてのお客様に安心してご利用いただくため、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

今後も「笑顔の先にある、幸せをお届けすること」の実現に向け、お客様とのより良い関係づくりに努めてまいります。

2025 年 3 月制定

2026 年 9 月一部改定