

株式会社エンパイアー カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

株式会社エンパイアーは当社の各事業を通じ、お客様に信頼され、お客様に愛を持って接し、明日への希望をもち、お客様が清潔で快適な生活を送るために必要なサービスおよび商品を提供する会社を目指しています。お客様に安心してご利用いただけるよう、また従業員が安心して働ける職場環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたします。

(1) 目的と方針

株式会社エンパイアーは「お客様第一主義」に徹しながらも、お客様・従業員の人権を共に尊重し、万が一お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的方針を定め、互いに健全でより良い関係が維持継続できるようお客様にお伝えすると同時に社内周知をしていきたいと考えます。

(2) カスタマーハラスメントの定義

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ「お客様(お取引先様及び第三者含む)からのクレーム・言動において要求内容の妥当性に照らし、それを実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであって、当該手段・態様により株式会社エンパイアーで働くすべての従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

(3) 対象となる行為の例

- ・暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・脅威を感じさせる言動
- ・過剰、不当な要求
- ・暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- ・業務に支障をきたす行為(長時間拘束、短期間に執拗なクレームなど)
- ・業務スペースへの立ち入り
- ・従業員を欺く行為
- ・会社・従業員の信用を毀損させる行為
- ・盗撮、つきまとい、わいせつな行為、セクシュアルハラスメント
- ・無許可撮影、SNSでの誹謗中傷

上記行為例は厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示でありカスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

(4) カスタマーハラスメントへの対応

該当する事象が生じた際、おやめいただくよう申し入れいたします。その後も同様の事象が続く場合は、しかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

2026年10月
株式会社エンパイアー