カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

当社は、お客様からいただくご意見やご要望を大切にし、製品・サービスの向上に努めています。
一方で、お客様からの要求や言動のうち、社会通念上不相当なものや、従業員の人格・尊厳を傷つけるものは、従業員の就業環境を害する重大な問題であると考えています。
当社は、従業員が安心して働くことができる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの対象となる行為

カスタマーハラスメントとは、お客様からの要求や言動のうち、その内容や手段が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをいいます。
対象となる行為の例は以下のとおりです。

- 暴言、脅迫、威嚇、侮辱その他の精神的な攻撃
- 暴行その他の身体的な攻撃
- 執拗な言動、繰り返しの要求または長時間の拘束
- 差別的又は人格を否定する言動
- 不当な金銭要求や過剰な補償要求
- 従業員個人への誹謗中傷やプライバシーの侵害
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- その他社会通念上不相当と認められる言動

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. 当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントに対し、従業員の安全確保を最優先に対応します。
カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応の中止、お取引の停止等の措置を講じる場合があります。
また、悪質な事案については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対応します。

4. お客様へのお願い

当社は、今後もお客様からいただくご意見やご要望に真摯に耳を傾け、より良い製品・サービスの提供に努めてまいります。
一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動に対しては、本方針に基づき適切に対応いたします。
お客様と当社との良好な関係を維持し、相互に尊重し合える環境づくりのため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

制定：2026 年 10 月 1 日
ドギーマンハヤシ株式会社
代表取締役社長　林 雄一