

カスタマーハラスメントに対する基本方針

作成日 令和7年12月1日

掲示日 令和7年12月15日

VITABOX 株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

VITABOX 株式会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. 基本理念

当社は、顧客満足の追求とともに、従業員が安全かつ安心して働ける職場環境の整備が、良質なサービスの提供につながると考えています。

従業員の心身の健康を守り、職場の安全を確保することは、企業としての社会的責任の一環です。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもごございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、VITABOX 株式会社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※
- ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

3. 当社の対応方針

当社は、従業員が不当な言動を受けた場合、以下のように対応します：

- 社会通念を逸脱した要求には毅然とした態度で対応し、必要に応じて顧客対応を注視します。
- 状況に応じて、社内の法務部門や外部専門家（弁護士等）と連携し、法的措置を含めた適切な対応を行います。
- 暴力や脅迫などの違法行為が確認された場合は、警察等の関係機関と連携し、迅速かつ厳正に対処します。

4. 教育・研修および相談体制

当社では、カスタマーハラスメントへの理解を深め、適切な対応が行えるよう、以下の体制を整備しています：

- 従業員に対して定期的な教育・研修を実施し、事例紹介やロールプレイなどを通じて実践的な対応力を養成しています。
- 新入社員を含む全従業員に対して、本方針と対応マニュアルを周知徹底します。
- カスハラに関する相談・報告を受け付けるための社内相談窓口を設置し、必要に応じて法務部門や外部専門機関と連携して迅速に対応します。
- 被害を受けた従業員に対しては、心身のケアや再発防止策を含めた適切な支援を実施します。

5. 継続的な見直し

本方針および体制については、実施状況や社会状況の変化に応じて定期的に見直し、より効果的なカスハラ対策を推進してまいります。

•