カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、すべてのお客様へ高品質な製品およびサービスをお届けできるよう日々努めております。

同時に、当社で働く従業員（派遣社員・パート・アルバイト等を含む）一人ひとりの人権を尊重し、安心・安全に働くことができる環境を確保することが、継続的で高品質なサービスの提供につながる重要な基盤であると考えております。

そのため当社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止対策企業マニュアル」に則り、過剰・不当な要求や社会通念上不相当な行為（カスタマーハラスメント）に対し、以下の通り基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのご要望・ご意見のうち、要求内容の妥当性に照らして手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当社の従業員の労働環境が害される行為を指します。

2. 対象となる行為の例

以下のような行為はカスタマーハラスメントとみなします。

- ◆ 暴力・脅迫・威圧的な言動
  大声での威嚇、人格を否定する暴言、脅迫的な文言
- ◆ 過剰・不当な要求
  金銭の不当請求、合理的な理由のない返金・交換要求、土下座などの過度な謝罪要求
- ◆ 拘束的行為
  長時間の対応拘束、繰り返しの電話・訪問、不退去
- ◆ プライバシー侵害・SNS 等での拡散
  従業員の無断撮影・録音、SNS やインターネット等への氏名・顔写真・音声の無断投稿
- ◆ 従業員個人への攻撃
  正当な理由のない個人の処罰要求、ストーカー行為、セクシャルハラスメント

3. 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該当する行為が行われたと判断した場合、対応を中断し、今後のサービス・製品の提供やお取引をお断りさせていただく場合がございます。

さらに、不法行為や悪質と判断される行為（暴行、傷害、脅迫、名誉毀損、業務妨害、建造物侵入等）に対しては、警察への通報および弁護士等を通じた法的措置を含め、組織として毅然とした対応をとらせていただきます。

お客様とより良い関係を構築し、持続可能な関係性を維持するため、皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日：2026 年 10 月 1 日
株式会社ＹＳＫｅ－ｃｏｍ
代表取締役社長　奥山栄樹