

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■ カスタマーハラスメント対応 基本方針

くらこんは、お客様お一人おひとりの声を大切にしております。お客様から寄せられるご意見やご要望、ご指摘を企業活動の重要な財産と考えます。誠実かつ丁寧な対応を心掛け、商品・サービスの改善に努めています。

しかしながら、お客様からの要求や言動が社会通念上不相当であり、従業員の人格を否定する行為や、就業環境を害する行為に該当すると判断した場合には、従業員の人権と安全を守ることを最優先とし、毅然とした姿勢で組織的に対応します。

必要に応じて対応を中止し、お取引やサービスの提供をお断りする場合があります。また、悪質なケースについては、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め適切に対応します。

また、くらこん従業員が、取引先に対してハラスメントに該当する言動を行うことがないように、社内教育を徹底いたします。

■ カスタマーハラスメントの定義

くらこんでは厚生労働省が公開しております「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを次のように定めます。

お客様からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの

■ カスタマーハラスメントの対象となる行為

(1) 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求

- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求
- 対応者の揚げ足取り（言葉尻を捉える、話のすり替え、執拗な攻め立て）
- SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽の拡散、個人情報の拡散

（2）過度な対応の要求

以下の要求（商品交換や謝罪等）のうち、当社が定める対応基準や範囲を超えるもの

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求（商品券やクオカードなどを含む）
- 謝罪の要求
- 商品検査の要求
- お客様の自宅や指定場所への訪問要求
- 業務時間外の応対を求める行為

※上記は主な行為の例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限るものではありません。

2026 年 10 月 1 日

株式会社くらこんホールディングス

株式会社くらこん