Atkid 株式会社　掲載日 令和 8 年 11 月 12 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定日 令和 8 年 11 月 1 日

平素より、ご愛顧いただき、ありがとうございます。当社は、お客様・取引先との相互の尊重を大切にするため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を次のとおり定め、本日、社外に周知します。

（1）基本姿勢

当社は、お客様・取引先等からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善に役立てます。同時に、代表者本人を含む就業者の安全と尊厳を守るため、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ、カスタマーハラスメントを容認しません。

（2）対象となる行為

顧客等から就業者に対する著しい迷惑行為であって、就業環境を害するものを対象とします。暴力、脅迫、暴言・侮辱、差別的・性的言動、土下座の強要、退出妨害、不当な要求の反復、個人情報を晒すなどの行為が含まれます。これらは例示です。

（3）正当な苦情と権利の尊重

商品・サービスの不具合、契約内容、料金、補修・返金等に関する正当な申出や、行政機関等への相談を妨げません。障害のある方への合理的配慮、言語・理解の状況にも配慮し、単に時間がかかったことや意見が異なることだけでカスタマーハラスメントと判断しません。

（4）対応方法

安全に話し合える場合は、事実を確認し、必要な説明と是正を行います。不当な言動が続く場合は、その場の応対を中断し、連絡方法の変更等を行うことがあります。危険・悪質な行為には、警察や専門家への相談を含めて対応します。契約の変更・終了等は、契約及び法令に沿って個別に判断します。

（5）事業内の取組

代表者を対応責任者とし、外部相談先を確認・活用します。代表者本人の研修・学習、記録の保存、心身の回復、再発防止を行います。関係者が相談や事実確認に協力したことを理由とする不利益な取扱いや報復を行いません。

（6）取引先への加害防止

当社も、発注先・協力業者・取引先の方々に対し、暴言、威圧、差別、不当な無償作業等の要求を行いません。相互の尊重に基づく適正な取引に努めます。