

カスタマーハラスメントに対する方針

1. 方針の目的

当社は、従業員が安全で安心して働ける職場環境を確保することを重要な責務と考えます。本方針は、顧客や取引先など第三者による不当な要求や暴言、暴力などのカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」とする）から従業員を保護し、適切な対応を行うための指針を示すものです。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針において、カスハラとは以下のような行為を指しますが、これらに限定されるものではありません。

暴言・侮辱的発言：従業員に対する過剰な叱責や人格否定を含む発言。

身体的暴力：従業員への物理的な危害や威嚇。

不当な要求：合理的範囲を超えた要求や法令、契約に反する行為の強要。

長時間拘束：業務に支障をきたすような過度な電話、訪問、メールの送付。

名誉毀損や誹謗中傷：SNS やその他の手段を用いた従業員や会社への不適切な批判や中傷。

3. 基本方針

①従業員の保護

当社は、カスハラを決して容認せず、従業員の安全と尊厳を守ることを最優先とします。

②迅速かつ適切な対応

カスハラが発生した場合、速やかに事実確認を行い、必要な対応を講じます。

③法令遵守および社会的責任

当社は、カスハラへの対応において法令を遵守し、社会的責任を果たします。

④顧客との適正な関係の維持

正当なクレームや意見には誠実に対応しますが、従業員の人権を侵害する行為は一切認めません。

2026 年 1 月 1 日

制定 2026 年 1 月 1 日

株式会社スコア・ジャパン

代表取締役 鈴木宏治