

カスタマーハラスメント基本方針

株式会社オーエ

1. 基本姿勢

株式会社オーエは、従業員が安心して働ける環境を確保することが、良質な製品、サービス提供の基盤であると考えています。

したがって、顧客からの不当な要求や言動が従業員の人的権利を侵害し職場環境に悪影響を与える場合、これをカスタマーハラスメントとみなします。

2. カスハラ の定義 と例

社会通念上許容される範囲を超える行為として、以下を例示しています。

- ・ 身体的攻撃(暴行、傷害)
- ・ 精神的攻撃(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・執拗な言動
- ・ 拘束的行動(不退去、居座り、監禁)
- ・ 差別的言動
- ・ 性的言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ 商品・サービスと無関係な金品、サービス要求
- ・ 合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰要求
- ・ その他上記に準じる行為

3. 対応方針

- ・ 従業員の人権尊重のため、誠意をもって対応しつつ毅然とした態度で対処します。
- ・ 悪質と判断された場合は、警察や弁護士等と相談し適切に対応します。
- ・ 顧客の正当な要望や指摘は拒否せず、業務改善やサービス向上に活かします。

4. 実施日

令和8年10月1日