

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社おきなわC&Cホールディングス グループ

株式会社おきなわC&Cホールディングス及びそのグループ各社（以下「当社グループ」といいます。）は、お客さま等に安心してご利用いただける環境と、従業員が安心して働くことのできる環境は、いずれも欠かすことのできないものと考えています。この考えに基づき、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ます。

1. 基本的な考え方

お客さま、お取引先その他当社グループの事業に関係する皆さま（以下「お客さま等」といいます。）からいただくご意見、ご要望及びお申出は、当社グループの商品、サービス又は対応について品質を高めるための貴重な機会です。当社グループは、これらに真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

一方で、お客さま等からの言動のうち社会通念上相当な範囲を超えるものは、従業員の就業環境を害し、ひいては他のお客さま等へのサービス提供にも支障を及ぼします。当社グループは、従業員を守ることを最優先に位置づけ、個々の従業員の判断に委ねることなく、組織として毅然と対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、お客さま等からの言動であって、次のいずれかに該当し、かつ従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

（１）ご要望の内容が妥当性を欠くもの

（２）ご要望を実現するための手段又は態様が、社会通念上相当な範囲を超えるもの

※ ご要望の内容に妥当性が認められる場合であっても、その手段又は態様が社会通念上相当な範囲を超えるときは、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

次に掲げる行為を、カスタマーハラスメントに該当する行為として取り扱います。

（１）暴行、傷害その他の身体的な攻撃

（２）脅迫、威圧的な言動、侮辱、人格を否定する発言、差別的な発言その他の精神的な攻撃

（３）土下座の要求その他、社会通念上相当でない方法による謝罪の強要

（４）同一内容のご要望の執拗な繰返し、長時間にわたる拘束その他の不当な時間の占有

（５）正当な理由のない、店舗、事務所その他の施設における居座り又は不退去

（６）合理的な理由のない金銭の補償、商品若しくはサービスの提供又は対応者の交代のご要求

- (7) 従業員個人に対する攻撃、私生活への干渉又は個人情報の取得若しくは開示のご要求
- (8) SNS、インターネットその他の媒体における誹謗中傷又は無断での撮影、録音若しくはこれらの公開
- (9) 従業員に対する性的な言動、つきまとい行為その他のセクシュアルハラスメントに該当する行為
- (10) その他前各号に準ずる行為

4. カスタマーハラスメントに該当しないもの

当社グループの商品、サービス又は対応に関する正当なご意見、ご要望及びご指摘は、カスタマーハラスメントには該当しません。当社グループの説明が十分でない場合や、対応に誤りがある場合に、その説明又は改善をお求めいただくことは、お客さま等の正当なお申出です。引き続き真摯に承ります。

お申出が正当な苦情であると認められる場合は、当社グループが別に定める苦情処理に関する社内規程に従い、本方針とは別の手続により対応いたします。

5. カスタマーハラスメントと判断した場合の対応

お客さま等の言動が特に悪質であると判断した場合、当社グループは、社内の所定の手続を経たうえで、次の対応をとることがあります。

- (1) ご対応の打切り及び以後のご対応のお断り
- (2) 店舗、事務所その他の施設へのご入館のお断り
- (3) お取引の停止又は契約の解除
- (4) 弁護士への委任その他の法的措置
- (5) 警察その他の関係機関への通報又はご相談

また、事実関係の確認及び記録の保全のため、お電話の録音、書面の保存、映像の記録その他の記録を行う場合があります。あらかじめご了承ください。

6. お客さま等へのお願い

当社グループは、お客さま等と従業員が相互に敬意をもって接することのできる関係を大切にしたいと考えております。本方針の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

7. 従業員に対する取組み

当社グループは、社内規程において、カスタマーハラスメントの防止及び発生時の対応に関する事項を定め、次の取組みを行います。

- (1) 相談窓口の設置（社内窓口及び社外窓口）

- (2) 発生時の対応手順の明文化及び全従業員への研修の実施
- (3) 被害を受けた従業員に対する、担当の変更、休養の付与、専門家によるメンタルヘルスに関する支援
- (4) カスタマーハラスメントの発生又はこれに対する対応を理由として、当該従業員に不利益な取扱いを行わないこと

なお、当社グループの従業員が、お取引先等に対してお客さまの立場となる場合においても、相手方に対して同様の敬意をもって接し、社会通念上不相当な要求や言動を行わないよう努めます。

令和8年10月1日 制定

株式会社おきなわ C&C ホールディングス