

株式会社ダブリュ・アイ・システム 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに

当社は「関わるすべての人に幸せを感じてもらおう」を経営方針とし、私たちが大切にす
る、お客様への想いは「笑顔の先にある、幸せをお届けすること」を指針に掲げ、お客様
のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き
上げることを目指しています。

また、当社は人権に関する法令遵守の徹底はもとより、すべての人の人権や個性、価値
観を尊重する経営を実践することに努めています。

一方で、ごく一部のお客様の心無い言動により、職場環境が害される事案が発生して
おります。お取引先を含む、当社で働くすべての人が働きがいを感じ、安心して働ける環
境を構築するために、本基本方針をお示しすると共に、当社へのご理解・ご協力を賜りま
すようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、
「お客様（お取引先様も含む）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求
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・態様が不適切なものであって、
当該手段・態様によりダブリュ・アイ・システムで働くすべての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定義いたします。

【対象となる行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

■威圧的・脅迫的な言動

- ・大きな怒鳴り声、恫喝、謝罪・土下座
- ・役所やマスコミへ通報するという主張

■正当な理由のない要求

- ・納期・価格に関する不当な圧力、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係が
ない場合での特別扱いの要求、文章での謝罪を要求する行為
- ・正当理由のない商品交換、返金保証の要求
- ・慰謝料・迷惑料の要求

■従業員に関する解雇等の社内処罰の要求

- ・法令に違反する内容の要求

■継続的・執拗な言動

- ・何度もくり返し同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為、従業員へのつきま

とい行為

- ・連日の電話

■身体的・精神的な攻撃

- ・暴力・暴力的行為、セクハラ的言動、侮辱・人格の否定、差別的な発言

■プライバシー侵害・名誉棄損

- ・従業員の無断撮影・録音、従業員の個人情報等の SNS 等への投稿

■拘束的な言動

- ・従業員への長時間による拘束、事業所以外の場所への呼び出し、関係者以外の立ち入り禁止区域への侵入、不当な居座り行為

カスタマーハラスメントへの対応

【社内対応】

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施しています。
- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置しています。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築しています。
- ・より適切な対応のために、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携しています。

【社外対応】

- ・合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントと当社において判断した際は対応を打ち切り、以降のご来店をお断りする場合があります。
- ・さらに悪質と判断した場合は、警察、外部の専門家（弁護士など）に連絡の上適切に対処いたします。

お客様へのお願い

当社は、これからもお客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。

しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続きお客様への想い「笑顔の先にある、幸せをお届けすること」を目指し、お客様とのより良い関係を築いていけるよう努めてまいります。

2025年3月制定