

カスタマーハラスメントに対する基本方針

Cross Eホールディングスグループ

1. はじめに

当社グループは、「思いやりの技術で笑顔あふれる日々を未来へ繋ぐ」というグループパーパスの下、私たちの技術で美しい環境と安心安全な暮らしを、そしてあふれる笑顔を次世代に引き継いでいくため、お客様のご要望に真摯に対応し、より満足度の高い商品やサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、皆様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社グループの商品・サービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、就業者の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、就業者の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、就業者の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な商品・サービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

当社グループは、就業者の安全な就業環境を確保することで、就業者が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、当社グループにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを「お客様等（※）から就業者に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、就業者の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・就業者の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・安全上必要な指示、立入制限、作業中断その他の措置に従わない行為、または安全確認を妨げる行為
- ・会社や就業者の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ・就業者へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

（※）お客様等とは、当社グループのサービスを提供する顧客のほか、当社グループの事業に重要な関係を有する人（株主・協力会社・仕入業者・取引先）を指します。

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、就業者のケアを最優先します。
- ・就業者に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社グループでカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の商品・サービスの提供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、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。