

ワイエイシイグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本方針

当社グループは、お客様、お取引先をはじめ当社グループの事業に関係を有する皆様との信頼関係を大切に、誠実で丁寧な対応を行うことを基本としています。皆様からのご意見やご要望は、より良い製品・サービスの提供に向けた大切な情報であり、真摯に受け止めてまいります。

そのうえで、社会通念上許容される範囲を超える言動により従業員の就業環境が害されるおそれがある場合には、当社グループは、従業員が安全かつ安心して就業できる環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、従業員を守ります。

2026 年 10 月 1 日

ワイエイシイホールディングス株式会社

代表取締役会長兼社長

百瀬 武文

当社グループにおけるカスタマーハラスメントの考え方

当社グループでは、お客様、お取引先その他当社グループの事業に関係を有する方（以下「お客様等」といいます。）の言動であって、従業員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るものにより、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します。なお、電話、電子メール、SNS その他インターネット上において行われるものも含みます。

具体的には、以下のような言動が該当します。

- （１）従業員に対する暴行、傷害、物を投げつける行為その他の身体的な攻撃
- （２）従業員に対する脅迫、威嚇、侮辱、人格否定、暴言、名誉毀損、差別的な言動その他の精神的な攻撃
- （３）従業員に対する土下座の強要その他の著しく不当な要求
- （４）従業員に対する契約内容または社会通念上相当と認められる範囲を超えるサービス提供の要求
- （５）従業員に対する不当な金銭要求または損害賠償請求
- （６）従業員に対する長時間の拘束、居座り、執拗な電話、電子メール、SNS その他の反復継続的な要求
- （７）従業員の個人情報の開示要求、従業員のプライバシーを侵害する無断での録音・撮影その他の行為
- （８）インターネット上における従業員または当社グループに対する誹謗中傷、個人情報の公開
- （９）その他従業員の人格を侵害または就業環境を害する言動

※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。

※正当なご意見・ご要望や、製品・サービスの改善につながるご指摘は、カスタマーハラスメントに該当するものではありません。当社グループは、これらを真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。

カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、従業員向けのハラスメント相談窓口を社内および社外に設置しており、従業員がカスタマーハラスメントに該当するおそれのある言動を受けた場合には、速やかに相談窓口へ報告するものとします。当社グループは、従業員の安全と就業環境を確保するため、状況に応じてお客様等に対して次の措置を講じることがあります。

- (1) 事実関係の確認に必要な説明の依頼
- (2) 迷惑行為の停止のお願い
- (3) 担当者の変更その他の対応方法の調整
- (4) 行為の内容・程度に応じた応対の中止、以後の応対・取引の制限その他必要な措置
- (5) 従業員の安全確保のために必要な警察、弁護士等外部機関との連携
- (6) 悪質と認められる場合における刑事上または民事上の法的措置

なお、事実関係の確認および従業員の安全確保のため、お客様等との通話の録音または事業所内の録画を行う場合があります。

また、当社グループは、従業員が対応の際に孤立することのないよう複数名での対応または管理監督者の関与等のサポート体制を整えるほか、被害を受けた従業員の心身の状況に配慮した措置を講じます。相談者のプライバシーは厳重に保護し、相談を行ったことまたは事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行うことはありません。

さらに、当社グループは、従業員に対してカスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・啓発を行います。あわせて、当社グループの従業員がお客様等に対して同様のハラスメントを行うことのないよう指導を徹底し、お客様等から事実確認等について協力を求められた場合には誠実に対応します。

以上の取り組みにより、当社グループはお客様やお取引先の皆様との相互理解と良好な関係の構築に努めてまいります。

※本方針において「当社グループ」とは、ワイエイシイホールディングス株式会社および同社のグループ会社をいいます。