㈱グッドライフデザイン　カスタマーハラスメント対応ポリシー

はじめに

弊社は、お客様の意見や要望を商品・サービスの改善に活かし、皆様に満足いただき、信頼される企業を目指しております。

一方で、弊社従業員が、お客様からのハラスメント行為を受ける事案もおきております。このようなハラスメント行為は、従業員の心身の安全や働く環境を損ない、お客様へのサービスの低下につながることになります。

弊社は、今後ともお客様の期待に応え、ご満足いただけるサービスを継続することを目指し、カスタマーハラスメントから従業員の人権と安全を守るため、「㈱グッドライフデザイン　カスタマーハラスメント対応ポリシー」を策定いたします。

カスタマーハラスメントの定義

お客様からの苦情や要求のうち、内容に妥当性がないもの、または内容は妥当でも手段や態様が社会通念上不適切で、従業員の就業環境や安全を害するおそれがあるものとしています。なお、弊社における「お客様」は、消費者だけでなく事業者も含まれます。カスタマーハラスメントに適切に対応することで、公正で健全な取引環境が実現できるものと考えておりますので、皆様のご理解・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に該当する行為

1. 身体的・精神的な攻撃
   暴行、脅迫、威嚇、暴言、侮辱、名誉棄損など、従業員の身体や精神に害を与える行為。
2. 威圧的・執拗な言動
   高圧的な態度、過度な苦情や要求の繰り返し、長時間の電話・面談、居座りなどの拘束行為。
3. 差別的・ハラスメント行為
   人種や性別などに関する差別発言、セクハラ（不必要な身体接触など）、ストーカー行為を含む各種ハラスメント。
4. 従業員個人への攻撃・プライバシー侵害
   個人への誹謗中傷、謝罪強要、処分要求、特定担当者の指名要求、無断撮影、個人情報開示要求など。
5. SNS・インターネット上での迷惑行為
   SNS 等での誹謗中傷、従業員情報の無断公開、企業や従業員の信用を傷つける投稿。
6. 不当な要求
   過剰なサービス要求、不当な補償請求、土下座を含む過度な謝罪要求、不合理な返品・交換要求、実現不可能な要求など。
7. その他
   従業員の安全や人格、就業環境を損なう行為や、社会通念上不適切と判断される行為全般。

カスタマーハラスメントへの対応

ハラスメントと判断した場合は従業員保護を優先し、対応中止、サービス提供停止、取引停止、施設利用制限などを実施する場合があります。

必要に応じて警察や弁護士へ相談し、民事訴訟や刑事告訴など法的措置も行うこともございます。

当社における取り組み

方針・規程の整備と周知（社内外）を行い、マニュアル作成、従業員教育、相談窓口整備、被害者支援を実施します。役職員は、カスタマーハラスメントに対して常に問題意識を持ち、対策に努め、カスタマーハラスメントに対する役職員の責務を全うします。

警察や弁護士など外部機関と連携し、継続的な運用改善を行い、取引先や協力会社の皆さまへの啓発にも努めます。

お客様へのお願い

弊社は引き続き、お客様との信頼関係にもとづき、ご満足いただけるサービスを提供するために、お客様の意見を真摯に受け止め、公正で健全な取引環境の維持に努めてまいります。

あらためまして、「㈱グッドライフデザイン　カスタマーハラスメント対応ポリシー」へのご理解・ご協力をお願いいたします。

2026 年 9 月 1 日

株式会社グッドライフデザイン