

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 PUERTO

はじめに

私たちは、IT 技術を通じて社会に価値を提供する企業として、すべての従業員が安心して働ける環境を守ることが、持続的な成長と高品質なサービスの提供に不可欠であると考えています。

近年、社会的な関心が高まる中で、一部のお客様による過度な要求や不適切な言動（カスタマーハラスメント）が、従業員の心身の健康や職場の安全性に影響を及ぼす事例が見受けられます。

当社では、従業員の人権と尊厳を守ることを最優先とし、お客様との健全な関係性の構築・維持を目指すために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

この方針は、社会通念上相当な範囲を超える言動に対して当社としての考え方を明確にし、従業員を守るとともに、お客様にも誠意を持って対応し続けるための指針です。

今後も技術力と人間力を活かしたサービス提供を通じて、お客様の期待に応え続けるとともに、従業員が安心して働ける職場づくりに努めてまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

当社のカスタマーハラスメントの定義

弊社が運営及び提供する全ての事業・サービス（PUERTO、SNI、ZaiSEKI など）におけるお客様及び業務委託先など全てのお取引先からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても、手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの。

対象となる行為

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- 過度な謝罪要求（土下座等）
- 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する）
- 許可なく当社関連施設内に立ち入る行為
- 許可なく録音、および当社で働く従業員や当社関連施設を撮影する行為
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社で働く従業員個人への攻撃や要求
- 当社で働く従業員の個人情報等の SNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開を含む）
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- お客様には、常に合理的な解決に向けて話し合いを行い、個々人の対応ではなく組織的に対応いたします。
- 問題解決にあたっては、警察や弁護士などのしかるべき機関に相談し、適切に対処いたします。
- カスタマーハラスメントと判断される言動や行為があった場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、お客様への今後のサービス提供およびお取引をお断りする場合があります。

従業員への対応

- 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研修を実施します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。
- 自らが取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員に啓発を行います。

お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく、当社のサービスをご利用いただいておりますが、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、本基本方針に沿って対応いたしますので、ご理解・ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

この基本方針は 2025 年 10 月 1 日に制定いたしました。

商号変更に伴い 2026 年 9 月 1 日に改定いたしました。