パナレーサー株式会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

2026 年 10 月 1 日

１．はじめに

当社は、「世界中の人々に『喜び』と『楽しみ』そして『安心』・『安全』をお届けするという経営理念の下、お客様の要望に真摯に耳を傾け、より満足度の高い商品・サービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からのご意見・ご要望をお伺いすることは、当社の商品・サービスの改善・品質向上につながる、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、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員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である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全な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。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員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ことにつながると考え、パナレーサー株式会社における「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．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員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
- ·従業員の人格の否定、差別的な発言
- ·土下座の要求
- ·長時間の拘束
- ·社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ·合理性を欠く不当、過剰な要求
- ·会社や従業員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
- ·従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexualorientation）と性自認（genderidentity）の頭文字をとった略称

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、従業員のケアを最優先します。
- ·従業員に対して、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が、当社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。