

エルビーカスタマーハラスメント対応指針

はじめに

わが社は事業を通じ、常にお客様の期待を超える価値をお届けすることに挑戦し、お客様に愛され喜ばれ信頼され、健康で豊かな社会に貢献する企業を目指し日々事業活動を推進しております。

また、お客様とのコミュニケーションを大切にし、お客様に信頼される商品、情報、サービスの提供を行うとともに、お客様の声を企業活動に反映させたいと考えております。

しかしながら一部のお客様から暴言、脅迫、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為を受けることもあります。わが社では、厚生労働省が2022年2月に公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき「カスタマーハラスメント対応指針」を策定し毅然と対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき当社では以下を定義とします。

お客様などの要求内容や言動のうち、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「不当な要求」や「行き過ぎた行為」であって、わが社の業務を不当に妨げたり、従業員の安全・心身の健康を脅かすなど「就業環境を害するもの」を指します。

【該当する行為の例】

- ・ 要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ・ 精神的な攻撃（過度な批判的発言、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求など）
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 拘束的（長時間対応、不退去、居座り、監禁）継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動
- ・ SNS・インターネットやマスコミなどへの誹謗中傷や従業員の信用を毀損する内容の投稿
- ・ ハラスメント行為
- ・ 不当な商品交換、金銭補償などの過度な要求

2. カスタマーハラスメントへの対応

お客様などの要求内容や言動が、カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、以後の対応を中断、あるいはお断りする場合があります。

また、要求内容や言動が悪質と判断した場合は、警察への通報、弁護士等に連絡などを講じ、カスタマーハラスメントに対して、毅然と対応します。

これからもお客様に愛され喜ばれ信頼される製品・サービスの提供に努めて参ります。

引き続き、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日：2026年9月17日