

カスタマーハラスメントポリシー

【Customer Harassment Policy】

株式会社プラスワンは、お客様によりご満足いただける商品・サービスを提供するためには事業者として働く従業員ひとり一人がその尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける職場環境づくりが欠かせないと考えます。

当社をご利用いただく全ての方との信頼・協力関係のもと、従業員の心身の健康を守り、より満足度の高い商品・サービスを提供していくために「カスタマーハラスメントポリシー」を策定いたしました。皆様方のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 1 月

株式会社プラスワン

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるもの」を主に対象といたします。

【対象となる行為】

当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合、または、要求の内容が当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合であって以下に該当するもの。

- 身体的・精神的な攻撃
- 暴言、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、人格否定、威圧的な言動
- 正当な理由のない謝罪要求
- 正当な理由のない長時間の拘束
- 正当な理由のない過度または執拗な要求
- SNS やウェブサイト上での誹謗中傷
- 社員のプライバシーを侵害する行為
- 性的な言動

ただし、カスタマーハラスメントは行為例に限定されません。

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、当社をご利用いただく方からのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、当社で働く従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、以降の商品・サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただく場合がございます。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ法的措置なども含めて厳正に対処いたします。

以 上