

株式会社HAB カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定日：2025年 9月 1日

株式会社HABは、全ての従業員が安心して働ける職場環境を維持するため、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）に対し、以下の基本方針に基づいて対応します。

1. 基本的な考え方

私たちは、顧客や取引先の皆さまと誠実な関係を築くことを重視しています。しかしながら、従業員の尊厳や安全を脅かすような不当な言動・要求には、毅然とした態度で対応します。

2. 対象となる行為

以下のような行為は、当社ではカスタマーハラスメントと見なします。

- * 長時間の拘束や執拗なクレーム・繰り返しの要求
- * 威圧的な言動や暴力的な発言（怒鳴る、脅すなど）
- * 差別的・侮辱的な発言（国籍、性別、宗教、価値観などに関するもの）
- * 個人情報に過剰に詮索する行為（出身地、家族構成など）

3. 対応方針

- * 該当する行為が確認された場合、速やかに記録を取り、社内にて情報共有します。
- * 対応の継続が困難な場合は、やり取りを中断・終了することがあります。
- * 状況に応じて、外部専門家（顧問弁護士等）への相談、法的措置の検討を行います。

4. 社内体制

- * 全従業員に対して、カスハラ対策に関するルールを明確にし、年1回以上の研修を実施します。
- * 顧客対応時に録音・録画を行うなど、記録体制を整備します。
- * 相談・報告体制を社内に設け、適切な対応を行います。

5. 社外へのお願い

お客様・取引先の皆さまにおかれましても、円滑な業務遂行のために、当社スタッフへのご配慮とご理解を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社HAB
代表取締役 李 在殷