

カスタマーハラスメント基本方針

目的

株式会社シロキホールディングスおよびグループ各社（以下「当社グループ」）は、お客様へ良質なサービスを提供するとともに、従業員が安心して働くことができる職場環境を維持することを重要な責務と考えています。

当社グループは、お客様からいただくご意見・ご要望に真摯に対応いたします。一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動については、従業員の就業環境を害する行為として組織的に対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの要求・言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる行為例

以下は例示であり、これらに限られません。

暴言・威圧的な言動

- 大声による威嚇
- 人格を否定する発言
- 差別的・侮辱的発言
- 継続的な叱責

過剰または不合理な要求

- 過度な謝罪要求
- 土下座の要求
- 正当な理由のない返金や補償要求
- 当社のルールを逸脱した要求

業務妨害行為

- 長時間にわたる拘束
- 同一内容の執拗な問い合わせ
- SNS 等による誹謗中傷
- 従業員個人への執拗な接触

その他

- 暴力行為

- 脅迫行為
- ストーカー行為
- セクシュアルハラスメント
- 従業員のプライバシーを侵害する行為
-

当社グループの対応

カスタマーハラスメントが確認された場合、当社グループは従業員の安全および就業環境を守るため、以下の措置を講じる場合があります。

- 対応の中止
- 電話・メール等による対応の制限
- 施設への立入り制限
- 警察への相談
- 弁護士への相談
- 法的措置の実施

従業員への対応

当社グループは、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対し、

- 相談窓口の利用支援
- 必要な事実確認
- メンタルヘルスへの配慮
- 再発防止措置

を実施します。

お客様へのお願い

当社グループは、今後もお客様との信頼関係を大切にしながらサービス向上に努めてまいります。

何卒、本方針をご理解いただき、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

制定日：2026年10月1日
株式会社シロキホールディングス
代表取締役社長 白木 和夫