

カスタマーハラスメントに対する基本方針

カイタックグループは、企業理念である「誠実」のもと、お客様からのご意見やご要望に真摯に対応し、より良い商品・サービスの提供に努めてまいりました。この理念を実践し、企業が持続的に成長するためには、従業員一人ひとりが尊厳を傷つけられることなく、健康で安全に働くことができる環境の確保が不可欠であると考えております。

そのため、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為に対しては、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、組織として適切に対応してまいります。

また、当社はお取引先様や協力会社様に対しても、優越的な立場を利用した不当な要求やハラスメント行為を行いません。

私たちは、従業員、お客様、お取引先の皆様が相互に尊重し合える環境づくりに、これからも真摯に取り組んでまいります。

株式会社カイタックホールディングス

代表取締役社長 貝畑 拓哉

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当グループは、お客様にご満足いただける商品・サービスの提供を通じて、社会から信頼される企業であり続けることを目指しています。そのため、お客様からいただくご意見、ご要望およびご指摘には真摯に耳を傾け、誠実かつ適切な対応に努めています。

一方で、お客様、お取引先様その他事業活動に関係する方々からの言動のうち、従業員が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、従業員の就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして適切かつ組織的に対応します。

当グループは、すべての従業員が安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、お客様およびお取引先様との健全で良好な関係を維持するため、本方針を定めます。

カスタマーハラスメントの対象となる行為

当グループでは、カスタマーハラスメントに該当するものとして次のような行為を想定しています。

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言その他の精神的な攻撃
- 脅迫、威圧的な言動
- 暴力行為、器物損壊その他の違法行為
- 土下座や過度な謝罪の要求
- 不合理な金銭補償、返金、値引き等の要求
- 長時間の拘束や執拗な電話、面談の要求
- 同一内容の要求や苦情の過度な繰り返し
- 従業員個人への誹謗中傷やSNS等への悪質な投稿
- 無断での撮影、録音または個人情報の開示要求
- その他、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為

なお、お客様からの正当なご意見、ご要望および苦情のお申し出については、これまでどおり真摯に対応してまいります。

カスタマーハラスメントへの対応

当グループは、カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員の安全と健康を最優先に考え、組織として対応します。行為の内容や状況に応じて、以下の対応を行う場合があります。

- 対応の中止
- 担当者の変更または管理者による対応への切替
- 商品・サービスの提供の中止
- 取引の停止・店舗・施設への立入りのお断り
- 警察、弁護士等の外部専門機関との連携
- その他必要な法的措置

当グループは、従業員を守るために必要な措置を講じるとともに、再発防止に取り組めます。



カイタックグループ公式チャンネル [ニュース](#) [企業情報](#) [ブランド](#) [採用情報](#) [ブログ](#) [お問い合わせ](#)

な教育および啓発を実施します。

Ⅱ 接待・会食等に関する考え方

当グループは、法令および社会規範を遵守した公正な事業活動を行います。そのため、取引上の優位な立場を利用して、お取引先様等に対し接待、会食、贈答その他の便宜供与を強要しません。また、業務上の関係を利用して相手方に過度な負担を求めたり、会食や行事等への参加を事実上強制したりする行為を認めません。当グループは、すべての取引関係において公正性と透明性を確保し、信頼される企業グループであり続けることを目指します。

Ⅲ お客様・お取引先の皆様へのお願い

当グループは、お客様およびお取引先の皆様との信頼関係を大切にし、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。従業員とお客様、お取引先様双方の人格と尊厳が尊重される環境づくりのため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

© CAITAC GROUP. All Rights Reserved.

[Privacy Policy](#)