

# ホームスターグループカスタマーハラスメント対応ポリシー

## はじめに

私たちは、常にお客様の視点に立ち、ご満足いただけるようにカスタマーセンターなどに寄せられるお客様の声を基に、ご意見・ご要望への対応や、商品・サービスの改善・品質向上に日々取り組んでいます。

一方で、日々の業務において、一部のお客様、取引業者より、当社の従業員に対するハラスメント行為が見受けられることがございます。従業員の心身の安全や健康は、「顧客満足の最大化」を図るためにとっても重要です。今後も多くのお客様の期待に応え、より良いサービスや商品を提供するためにも、従業員の人権を尊重し、ハラスメント行為から従業員を守ることが重要と捉え、当社では「ホームスターグループカスタマーハラスメント対応ポリシー」を策定し、公表いたしました。

なお、当社における「お客様」は、消費者だけでなく事業者も含まれます。カスタマーハラスメントに適切に対応することで、公正で健全な取引環境が実現できるものと考えておりますので、皆様のご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

## カスタマーハラスメントとなる行為

「カスタマーハラスメント行為」とは、当社または当社の委託先企業における従業員等（派遣社員を含む。以下「従業員等」）に対するお客様による行為のうち、以下(1)～(6)に掲げる社会通念に照らして著しく不相当である行為、その他従業員等の安全や精神衛生等を害する恐れのある行為を指します。

1. 暴言、威嚇、脅迫、強要
2. セクハラ、ストーカー行為・言動
3. 人種、民族、宗教、門地、職業等の差別的言動
4. 電話や現場での長時間拘束、執拗な問い合わせ
5. SNS やインターネット上の誹謗中傷
6. 以下の、内容や態度が社会通念に照らして著しく不当と認められる要求
  1. 不相当な賠償の要求
  2. 過度な謝罪要求（土下座を要求するなど）

3. 過度な追及・個人への攻撃（従業員等への懲戒などを求め、結果を要求する行為、個人や職位を指定した対応要求など）
4. ホームスターグループのサービスや製品以外に対する要求
5. 不当な返品ของ要求
6. 実現不可能な要求
7. その他、ホームスターグループが「カスタマーハラスメント行為」と判断した要求

※上記のハラスメント行為の定義は、厚生労働省が定める「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」に基づいています。

### カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントの対象となる行為があったと当社が判断した場合、以下の対応を行うことができます。

1. 取引の停止
2. カスタマーサポート提供の停止
3. 民事訴訟を含む法的措置
4. 刑事告訴

### カスタマーハラスメントに関するホームスターグループの体制整備

1. カスタマーハラスメント行為が発生した場合の当社内の相談窓口を設置します
2. カスタマーハラスメント行為の被害にあった従業員のケアを最優先とし、適切な対応を行います
3. 役職員は、カスタマーハラスメントに対して常に問題意識を持ち、対策に努め、カスタマーハラスメントに対する役職員の責務を全うします
4. 取引先企業に対して、カスタマーハラスメント行為がないよう、カスタマーハラスメントに関する正しい知識、意識付けを行います
5. 取引先企業の皆様と良好な関係構築に努めます