

# 株式会社エー・ジー・ジェイ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

## 1. はじめに

当社は、「信頼できる商品・サービスを、迅速かつ丁寧にお届けする」という基本理念のもと、インターネット通販サイトを通じて、多様なニーズに応える商品と、安心してご利用いただけるサービスの提供に取り組んでいます。

お客様からのご意見・ご要望は、サービス改善と品質向上に欠かせない貴重な機会と捉えており、真摯に向き合っています。

しかしながら、一部のお客様による過度な要求や威圧的な言動、従業員の人格や尊厳を傷つける行為は、従業員の就業環境に深刻な影響を及ぼすだけでなく、円滑な業務の遂行や他のお客様へのサービス提供に支障をきたす恐れがあります。

従業員が安全かつ安心して働ける環境を確保することで、結果として全てのお客様に対して、より良い対応が可能になると考え、本方針を定めました。

## 2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスハラを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

### 【著しい迷惑行為の例】

以下は具体的な例示であり、これに限られるものではありません。

- ・ 高圧的・威圧的なメールを何度も送る行為
- ・ 誹謗中傷・人格否定など、従業員を攻撃する表現の使用
- ・ 過度な謝罪や補償を繰り返し要求する行為
- ・ 深夜・休日など常識外のタイミングで即時対応を求める行為
- ・ SNS などにおいて事実に基づかない投稿をする行為
- ・ セクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント
- ・ つきまといやストーキングに類する言動 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

## 3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ 被害を受けた従業員の心身のケアを最優先に対応します。
- ・ カスハラに対処法に関する研修・教育を行い、現場対応力を強化します。
- ・ カスハラに関する相談窓口を設置し、必要に応じて社労士や弁護士などの外部専門家と連携します。

## 4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 対応にあたっては、事実関係を丁寧に確認しつつ、冷静かつ誠実な文面に対応することを基本としますが、当社がカスハラに該当すると判断した場合、対応を中止し、以降のサービス提供をお断りすることがあります。
- ・ 悪質な場合は、警察や外部専門家と連携し、法的措置を含めて毅然と対応します。