

カスタマーハラスメントに対する方針

令和 8 年 10 月 1 日

株式会社アイラス 代表取締役社長 岡本 昌之

当社は、創業以来「親身な対応、行き届いたサービス」を大切にし、お客様一人ひとりとの信頼関係を積み重ねてまいりました。この大切な信頼関係を未来へと繋ぎ、変化の時代においてもお客様にとって「頼れるパートナー」であり続けるためには、社員が安心して業務に専念できる環境が不可欠であると強く認識しております。

当社は、お客様からいただくご意見・ご要望・ご指摘を真摯に受け止め、サービスの向上に活かしてまいります。

お客様への貢献を最大化し、社員が最高のパフォーマンスを発揮できる環境を守るためにも、当社は、お客様との健全なコミュニケーションを尊重しつつ、社会通念上許容される範囲を超える言動、すなわちカスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客様やその関係者からの言動のうち、要求の内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、社員の人格や尊厳を侵害し、就業環境を害する行為をカスタマーハラスメントと定義します。店頭、電話、メール、SNS のほか、保険のご契約手続きやご旅行中の現地対応など、業務上のあらゆる場面における言動を対象とします。

また、本方針における「社員」には、当社業務に従事する派遣社員および業務委託先のスタッフを含みます。

具体的には、以下のような行為が該当します。

- 暴言、脅迫、威圧的な言動
- 不当な金品の要求や合理的な理由のない過剰なサービス・対応の強要
- 土下座など、合理的な理由のない謝罪の要求
- 差別的・性的な言動
- つきまとい、不必要な拘束、執拗な電話・来店の繰り返し
- プライバシーの侵害
- SNS・インターネット上での誹謗中傷、社員の氏名・画像等の無断公開
- その他、社員の心身の健康や安全を害する一切の行為

2. 当社の対応方針

当社は、いかなるカスタマーハラスメントも容認せず、社員を全力で守ります。カスタマーハラスメントが発生した場合は、速やかに事実関係を確認し、以下の対応を取ります。

- **組織的な対応:** 個人任せにせず、会社として組織的に対応します。
- **社員の安全確保:** 被害を受けた社員の心身の安全を最優先し、適切な措置を講じます。
- **専門機関との連携:** 必要に応じて、警察、弁護士、その他関係機関と連携し、問題解決にあたります。
- **対応のお断り:** カスタマーハラスメントに該当すると当社が合理的に判断した場合には、社員の安全および就業環境を守るため、以降の対応方法を変更し、または新たなご依頼やサービスの提供をお断りすることがあります。なお、すでに成立している契約については、関係法令および契約条件に従って対応いたします。
- **法的措置の検討:** 悪質なケースに対しては、法的な措置も視野に入れ、毅然と対応します。
- **社内体制の整備:** 対応ルールの整備、社員への教育・研修、相談窓口の設置など、社員を支える体制を整えます。

3. お客様へのお願い

当社は、お客様に安心と満足をお届けするため、社員一同日々研鑽を重ねております。すべてのお客様に質の高いサービスを提供し続けるため、社員が安心して働ける環境づくりについて、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。