カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社キタコはお客様から寄せられるご意見やご要望に対し、真摯に耳を傾け、製品およびサービスの品質向上に努めております。
一方で、お客様からのご要望や言動の中には、社会通念上相当な範囲を超え、不当な要求、従業員の人格や尊厳を傷つけるものもあります。

当社は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を守ることが重要であると考え、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で対応いたします。

当社では、お客様やお取引先様からのご意見・ご要望・お問い合わせのうち、その内容に正当な理由がないもの、または要求内容に一定の理由があっても、その要求を実現するための言動や手段が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の人格や尊厳を傷つけたり、心身の負担を与えたり、通常の業務に支障をきたしたりする行為をカスタマーハラスメントと定義します。

【カスタマーハラスメントの定義】
具体的には、以下のような行為を指します。
（1）長時間の拘束・執拗な繰り返し
- 商品やサービスに関係のない話を長時間続け、電話を切らせない行為
- 同じ苦情や要求を何度も繰り返し、長時間にわたって対応を求める行為
- 説明や回答を受けた後も、合理的な理由なく電話やメールを繰り返す行為
- 必要以上に担当者の変更や上司からの回答を求め、対応を長引かせる行為

（2）暴言・威圧・脅迫などの言動
- 大声で怒鳴る、脅す、威圧する行為
- 「バカ」「無能」「役立たず」など、従業員の人格や能力を否定する発言
- 話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
- 従業員の説明や言葉尻を執拗に取り上げ、一方的に責め続ける行為
- 脅迫的な言動、反社会的勢力と繋がりのある言動
- 危害を加えることや、会社・従業員に不利益を与えることをほのめかす行為
- 「SNS に晒す」「マスコミに言う」などと告げ、不当な要求を受け入れさせようとする行為

（3）正当な理由のない過度な要求
- 商品の不具合や当社の責任が確認されていないにもかかわらず、返品・交換・返金・金銭補償を強く求める行為
- 商品の保証規定や販売条件を超えた対応を、正当な理由なく求める行為
- 当社が取り扱っていない商品や、対応できない仕様・サービスについて、無理な対応を強要する行為
- 商品の不具合に対する対応として、必要な範囲を超えた謝罪や金銭、特別な対応を求める行為
- 従業員個人への処分、解雇、異動などを要求する行為

（4）謝罪・訪問・特別対応の強要

- 正当な理由なく、過度な謝罪を求める行為
- 電話や書面で対応できる内容について、必要性のない来社や訪問、対面での説明・謝罪を強要する行為
- 自分だけを特別扱いするよう求めたり、通常の取引条件を超える対応を強要したりする行為

（5）差別的・性的な言動やプライバシーの侵害

- 性別、年齢、国籍などを理由に、従業員を差別したり侮辱したりする行為
- 従業員に対する性的な発言や不適切な言動
- 従業員の氏名や個人情報を聞き出そうとしたり、本人の許可なく個人を特定できる情報・画像・音声などを公開したりする行為
- SNS やインターネット上で、従業員個人を特定して誹謗中傷する行為

（6）暴力・その他の迷惑行為

- 従業員に対する暴力や危険な行為
- 業務上必要のない録音・撮影を執拗に行うなど、従業員に不安や精神的な負担を与える行為
- その他、従業員の安全や尊厳を脅かし、通常の業務に支障をきたす行為

※上記はカスタマーハラスメントに該当する行為の例であり、これらに限るものではありません。
実際の判断にあたっては、要求の内容、その理由、言動の態様、継続性、従業員や業務への影響などを総合的に考慮します。

不当・過剰な要求、及び要求実現のための行動や態度が不当なお客様に対しては、対応の中止や・お問い合わせへの対応をお断りする場合があります。
また、悪質と判断した場合には、必要に応じて警察や弁護士等のしかるべき専門機関と連携し、厳正に対処いたします。

なお、商品の品質や性能、適合性に関するお問い合わせ、不具合の申し出、正当な返品・交換のご相談、ご意見やご要望などは、それ自体がカスタマーハラスメントに該当するものではありません。
当社は、お客様からの正当なご意見・ご要望には、引き続き誠実に対応いたします。

今後とも、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 11 月 2 日
株式会社キタコ