

カスタマーハラスメント対応基本方針

2026年10月1日
アース・ペット株式会社

はじめに

アース・ペット株式会社は、経営方針「ペットと人の絆を大切に、心豊かな暮らしを実現する」のもと、家族の一員であるペットと飼い主様が快適な暮らしを実現するため、従業員が一丸となって高品質な商品とサービスを提供し続けています。当社は、お客様や取引先様からの貴重なご意見やご指摘には真摯に向き合い、商品の改善やサービスの向上を通じて、より高い満足を提供するよう努めております。

一方で、お客様や取引先様から、社会通念に照らして著しく不相当な要求や言動があった場合には、従業員の心身や尊厳を害し、就業環境を悪化させるおそれがあります。当社は、従業員が安心して健全に働ける環境を構築し、お客様へ持続的に質の高い商品・サービスを提供し続けるため、本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様、取引先様その他の当社の事業に関係を有する方々（以下「顧客等」といいます）からのクレーム・言動・行動のうち、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態度が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境（安全・心身の健康）が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

2. 該当する具体的な行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

①精神的・身体的な攻撃

暴言、大声、罵声の繰り返し、侮辱、差別的・人格否定的な言動、脅迫、暴力行為等

②不当・過剰な要求

正当な理由のない金銭補償や社会通念を超えた賠償・返品 of 要求、合理的な理由のない謝罪や土下座の要求

③拘束・継続的な行動

長時間の電話、執拗な連絡の繰り返し、居座り等の長時間拘束

④信用毀損・個人への攻撃

SNS やインターネット上での誹謗中傷、当社従業員へのプライバシー侵害、従業員の個人情報(氏名等)の無断投稿行為、不当な処罰要求

⑤その他

性的な言動やわいせつ行為

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

<社外への対応>

・顧客等の要求内容や言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、従業員を守るため、以後の対応の中断や拒絶など、毅然とした態度で対応を行います。

・当社が悪質と判断した場合には、警察や弁護士などの外部専門家と連携し、厳正に対処いたします。

<社内への対応>

・カスタマーハラスメントの被害に遭った従業員の心身のケアに努めます。

・相談窓口を整備し、適切な対応ができる体制を整えます。

・当社の従業員自身が、顧客等としてカスタマーハラスメントを行わないよう、継続的な啓発を行います。