

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 8 月 1 日

ヨドプレ株式会社 管理本部

当社は、お客様に高品質なサービスを提供し、より良い関係を構築することを目指しています。同時に、従業員一人ひとりが安心して心身ともに健康に働くことができる環境を守ることが最優先事項と考えています。

従業員の人權や尊厳を傷つける不当な要求や悪質な行為（カスタマーハラスメント）に対しては、個人の問題とせず、会社・組織として毅然とした対応を行い、従業員の心身の安全と就業環境を守ります。

1. 対象となる行為の定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、お客様等（取引先企業の担当者、工務店・現場監督・大工等の施工関係者、その他当社の製品・サービスに関係を有する者を広く含みます）からの要求・言動のうち、「要求内容の妥当性に欠けるもの」、または「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」を指します。

具体的には以下のような行為を想定します。

- ① 身体的・精神的な攻撃: 暴力、暴言、脅迫、大声での威圧、侮辱、土下座の要求
- ② 過剰または不当な要求: 契約範囲を超えた無理な要求、合理性のない返金・賠償・無償交換の要求
- ③ 継続的・拘束的な行動: 長時間の拘束、居座り、不必要に頻繁な電話・メール等による連絡
- ④ プライバシー侵害・信用毀損: 許可のない動画・写真撮影、SNS やインターネットへの無断投稿、名誉毀損
- ⑤ セクシャルハラスメント: 身体への不必要な接触、性的言動、過剰なプライベートへの介入

なお、要求の内容自体に理由がある正当なクレームであっても、その伝え方が長時間の拘束や威圧的な言動など著しく不相当な場合は、カスタマーハラスメントに該当し得ます。

2. 基本的な対応方針

① 組織的な対処

現場の従業員に判断や対応を抱え込ませず、管理者や専門部署が介入し、組織全体で迅速に対応します。

② サービス・支援の提供拒否

悪質なカスハラ行為が発生した場合、サービスの提供や対応をお断り・中断することがあります。

③ 法的措置および外部機関との連携

暴力や脅迫、不法侵入、威力業務妨害等、悪質・犯罪性が高いと判断される場合は、警察への通報や弁護士を通じた法的措置を講じます。

3. 従業員の保護・支援体制

① 相談窓口の設置: 発生時・被害時にためらわず報告できる専用の相談窓口を設けます。

【カスハラ相談窓口】 ヨドプレ株式会社 管理本部 部長 永指政樹

TEL : 090-8205-5846 (社用携帯) Mail : esa@yodop.jp

受付時間 : 平日 午前 8 時～午後 5 時

- ② メンタルヘルスサポート: 被害を受けた従業員の精神的ケアを迅速に行い、医療機関や専門家への相談を支援します。
- ③ 不利益取扱いの禁止: カスハラ被害の報告や相談をした従業員に対し、一切の不利益な取り扱いを行いません。

4. 予防措置および社内管理

- ① 対応マニュアルの整備: カスハラ発生時の判断基準や初期対応フローを策定します。
- ② 社内教育・研修の実施: 定期的な研修を通じ、従業員の対応能力向上と意識共有を図ります。
- ③ 事実の記録: 正確な状況把握のため、対応時の状況（録音・ログ等）を適切に保存・管理します。

5. 当社からのハラスメント防止について

当社は、自社の従業員をハラスメントから守る取り組みと同時に、当社従業員が取引先企業様やお客さま、地域の皆様に対してハラスメント行為を行わないことを大前提としております。

すべてのステークホルダーの皆様と対等かつ誠実で健全な関係を築くため、社員一人ひとりのコンプライアンス意識を高め、あらゆるハラスメントの防止に努めてまいります。

以上