

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025/09/24

阿部コンサルティングオフィス株式会社

東京都千代田区一番町 10-8

TEL 03-6338-6410

代表取締役 阿部 寛子

阿部コンサルティングオフィス株式会社は、

## 1. 趣旨

お客さま対応の適正化と、従業員等の人格・安全の保護を目的とします。店舗・電話・メール・SNS・オンライン等、全ての接点に適用します。

## 2. 定義

罵声・暴言・威嚇、差別・侮辱、長時間の拘束や深夜早朝の繰り返し連絡、金銭等の不当要求、SNS での誹謗中傷・事実無根の拡散、個人情報の執拗な開示要求、来訪・押しかけ 等、社会通念上相当性を欠く行為を指します。

## 3. 当社の対応

- ・ 事実確認の上、契約・法令・社内規程に基づき誠実に対応します。
- ・ 必要に応じ、通話録音・ログ保存・警備や警察相談等で安全確保します。
- ・ 不当・過剰な要求や不適切言動には中止要請を行い、改善されない場合は対応の停止・取引中止等を講じます。
- ・ 悪質・違法な行為には法的措置を検討・実施します。

## 4. お客さまへのお願い

迅速な解決のため事実確認や資料のご提示をお願いする場合があります。従業員等への暴言・威嚇・不当要求は認められません。

## 5. 個人情報

記録（通話録音・ログ・映像等）は目的達成に必要な範囲で管理し、所定期間後に適切に廃棄します（詳細は個人情報保護方針参照）。

## 6. 適用範囲・改定

本方針は当社で業務に従事する者すべてに適用し、必要に応じ改定します。

以上