

STRIDERS グループ カスタマーハラスメント基本方針

はじめに

STRIDERS グループは、お客様、お取引先、地域社会その他すべてのステークホルダーとの信頼関係を大切に、それぞれの事業を通じて、安全・安心で質の高いサービスを提供することを目指しています。

そのため、お客様等からいただくご意見やご要望には真摯に耳を傾け、誠実かつ公正に対応し、サービス品質の向上に努めています。

一方で、ごく一部ではありますが、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動、社員の人格や尊厳を傷つける行為、業務の遂行や職場環境に重大な影響を及ぼす行為が発生することがあります。

このような行為は、社員の安全で安心して働ける職場環境を損なうだけでなく、お客様への安定したサービス提供にも影響を及ぼします。

STRIDERS グループは、社員一人ひとりを大切な経営資源と考えています。社員の人格・尊厳および心身の安全を守ることが、お客様へのより良いサービスの提供につながるという考えのもと、本基本方針を策定します。

カスタマーハラスメントの定義

STRIDERS グループでは、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、お取引先その他利害関係者からの要求や言動のうち、

「要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、社員の就業環境を害するもの」

をカスタマーハラスメントと定義します。

【該当する行為の例示】

※以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

(1)要求の内容が妥当性・相当性を欠くもの

- ・ 当社グループの提供する商品・サービスに瑕疵や過失が認められないにもかかわらず、補償や対応を要求する行為
- ・ 当社グループの商品・サービスとは関係のない要求を行う行為
- ・ 契約内容や法令、社内ルールを超えた対応を求める行為
- ・ 正当な理由なく、料金の減額、返金、無償サービス、特別対応等を要求する行為
- ・ 社員個人による対応や判断を強要する行為
- ・ 社員や役員の個人情報の開示を求める行為

(2)要求内容にかかわらず、手段・態様が社会通念上不相当な言動

※以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

身体的・精神的な攻撃

- ・ 暴行、傷害その他身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言その他人格を否定する言動
- ・ 威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動

過度又は不合理な要求

- ・ 金銭その他これに類する要求
- ・ 過度な謝罪の要求
- ・ 土下座その他社会通念上相当でない謝罪方法の要求
- ・ 契約内容や提供範囲を超える過剰なサービス提供の要求

執拗・拘束的な言動

- ・ 対面、電話、メール、SNS 等により、同じ要求を繰り返す行為
- ・ 面談や電話対応を執拗に求める行為
- ・ 長時間にわたり対応を求める行為
- ・ 居座り、不退去、監禁その他社員を拘束する行為

- ・ 緊急性がないにもかかわらず、休日・深夜・早朝等に対応を強要する行為

業務運営を妨げる行為

- ・ 他のお客様や取引先への対応を妨げる行為
- ・ 営業や業務の継続に支障を及ぼす行為
- ・ 規則、契約、法令等に反する行為を強要する行為

社員個人への攻撃・プライバシー侵害

- ・ 社員個人への攻撃や要求
- ・ 社員を無断で録音、録画又は撮影する行為
- ・ 社員の氏名、住所、電話番号等の個人情報の開示を求める行為

インターネット・SNS 上での迷惑行為

- ・ SNS やインターネット上で社員又は当社グループに対する誹謗中傷を行う行為
- ・ 事実に反する情報や個人情報を投稿・拡散する行為
- ・ 社員の写真や動画を無断で公開する行為

カスタマーハラスメントへの対応

STRIDERS グループは、お客様等からの正当なご意見・ご要望には、今後も真摯かつ誠実に対応します。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、社員個人に対応を委ねることなく、会社として組織的に対応します。

また、必要に応じて、対応の中止、サービスの提供やお取引のお断りを行うほか、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、適切な措置を講じます。

STRIDERS グループの取組み

STRIDERS グループは、本基本方針に基づき、次の取組みを継続的に実施します。

- カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制の整備
- 対応マニュアルおよび判断基準の整備
- 社員および管理職への教育・研修の実施
- 被害を受けた社員への必要な支援およびメンタルケア
- 発生事案の検証と再発防止に向けた継続的な改善
- 必要に応じた弁護士その他外部専門機関との連携

STRIDERS グループは、お客様と社員が互いに尊重し合える関係を大切にし、今後も信頼される企業グループを目指してまいります。

制定日：2026 年 9 月 1 日

株式会社ストライダーズ

代表取締役社長 早川 良太郎