

Heart 合同会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針の目的

Heart 合同会社(以下「当社」といいます)は、利用者と従業員、関係事業者との信頼関係を大切にし、すべての方に誠実で丁寧な対応を行ってまいります。その一方で、社会問題化しているカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」)に対し、従業員が安心して業務に従事できる環境を守るため、毅然とした姿勢で対応していくことを基本方針として定め、当社内外に周知いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスハラとは、相談者・依頼者・関係事業者などの立場を利用し、以下のような**不当な言動**により、**業務の適正な遂行や職員の人格や尊厳を不当に侵害する行為**を指します。

例:

- ・ 大声や威嚇、暴言、侮辱的な発言
- ・ 長時間にわたる拘束や同様の問い合わせの反復
- ・ 土日・夜間・営業時間外の過剰な連絡強要
- ・ SNS やネット上での誹謗中傷
- ・ プライベートへの過度な干渉や不適切な接触

※ 正当なクレームや要望はこれに該当しません。

3. 当社における対応方針

- ・ カスハラが疑われる言動があった場合は、当社代表(大橋麻樹)が一次対応・判断を行い、対応方針を決定します。
- ・ 状況に応じて、録音・録画、記録の保存を行い、必要に応じて警察や関係機関に相談します。
- ・ 弁護士や警察等と連携し、適切な助言を得て対応を継続します。

4. 当社に向けた対応姿勢

- ・ ご相談・ご依頼にあたっては、**互いに尊重しあえる関係のもと**、円滑な手続支援を目指します。
- ・ 他の利用者の利益や職務遂行に支障をきたす行為、従業員の業務環境の安全確保を脅かす場合には、**業務の中止・契約の解除等**を含め、必要な措置をとる場合があります。
- ・ カスハラ行為があった際には、記録をもとに法的措置を含む対応を検討します。

周知日 令和7年9月10日