

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、以下のようないか不当な言動により、業務の適正な遂行や職員の人格や尊厳を不适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