

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 Casa Perfume

### 1. 基本的な考え方

当社は、お客様に安心してサービスをご利用いただける環境を整えるとともに、従業員が安全かつ健全に働ける職場環境を維持することを重要な責務と考えております。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動により、従業員の尊厳や就業環境が害される事案が社会的に問題となっています。

当社は、従業員の人権を尊重し、適正な業務運営を継続するため、本基本方針を定めます。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省のガイドラインを参考に、以下の要素を満たす行為をカスタマーハラスメントと定義します。

1. 顧客、取引先、その他の関係者による言動であること
2. 社会通念上相当な範囲を超えるものであること
3. 従業員の就業環境が害されること

#### 【主な該当例】

- ・身体的・精神的攻撃（暴行、傷害、侮辱、暴言、名誉毀損等）
- ・威圧的または執拗な言動
- ・正当な理由のない過度な要求
- ・土下座の強要
- ・長時間の居座りや退去拒否
- ・差別的・性的言動
- ・従業員個人への攻撃や不当な要求
- ・SNS 等における誹謗中傷

※上記は例示であり、これらに限りません。

### 3. 当社の対応方針

当社は、従業員の安全と尊厳を守る観点から、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応を中止またはお断りする場合があります。

また、悪質と判断される場合には、顧問弁護士や関係機関と連携のうえ、法令に基づき適切に対応いたします。

### 4. 当社の取り組み

- ・本方針の社内外への周知
- ・従業員への教育・啓発
- ・相談・報告体制の整備
- ・顧問弁護士を含む外部専門家との連携