カスタマーハラスメント対策基本方針

第１条（目的）
当社は、従業員が安心して働ける職場環境を守るため、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）に対する基本方針を定めます。

第２条（基本姿勢）
当社は、顧客からの常識を超えた要求や暴力、暴言などの迷惑行為に対して、組織全体で毅然と対応します。従業員の人権と安全を守ることを最優先に考えます。

第３条（カスハラの定義）
次のような要求や言動をカスハラと見なします。

- 暴言、威圧的な態度、土下座の要求
- 合理的な理由のない謝罪や処罰の要求
- 長時間の拘束、同じクレームの過剰な繰り返し
- SNS やインターネット上での誹謗中傷・無断撮影

第４条（社内体制と対応）

- 被害を受けた従業員を一人で対応させず、組織で守ります。
- 悪質な行為と判断した場合は、警察や弁護士と連携して厳正に対処します。

株式会社エム・アイ・ディジャパン