

## <カスタマーハラスメントに対する方針>

当社グループ企業は、ユナイテッドスタンダードの精神の下、全ての人々に安心・安全をお届けする企業として、質の高いサービス提供と法令遵守、人権に配慮した事業活動に取り組み、みなさまが幸せになるよう努力しております。これらの実現のために、当社で働く社員が心身ともに健康で安心して働くことのできる環境を整えることも重要であると考えております。

これからも、お客さまの声を真摯に受け止め、日頃から業務改善等に対応してまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然と行動し、組織的に対応いたします。

社員・お客さまの人権が互いに尊重され、安心・安全な環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定いたしました。

### ■カスタマーハラスメントの定義

お客さま・第三者（取引先などを含む）からの声（クレーム・言動）のうち、不法行為に該当する行為、およびこれらにつながりかねない行為（不当行為）、または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為（不当要求）により、社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

#### 【該当する行為例】

- ・身体的、精神的な攻撃（暴言、大声、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴行、傷害）や威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行動（長時間拘束、不退去、居座り、監禁、複数回のクレームなど）
- ・業務スペースへの立ち入り
- ・土下座の要求
- ・差別的な言動、セクシャルハラスメント
- ・当社グループで働く社員（※以下社員）個人への攻撃や要求
- ・社員の個人情報等の SNS／インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

### ■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社グループ企業は、社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、対応をお断りさせていただく場合もございます。さらに、悪質と判断される言動および犯罪行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

### ■当社グループにおける取り組み

本方針による企業姿勢の明確化、社員への周知・啓発  
カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定  
社員への教育・研修の実施  
社員のための相談・報告体制の整備