

カスタマーハラスメントに対する方針

2025年12月

ブラザー販売株式会社

サプライチェーン本部 CS 推進部

ブラザー販売株式会社サプライチェーン本部 CS 推進部（以下 当社）は、従業員が安心して働ける環境の整備を通じてより良い顧客対応の実現を目指す一環として、「カスタマーサポートにおけるカスタマーハラスメント基本方針」を策定いたしました。

■ カスタマーサポートにおけるカスタマーハラスメントに関する基本方針

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、すべての従業員が安心して働ける職場環境を守ることを重要な責務と考えています。お客様からのご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

一方で、社会通念を逸脱した不当な要求や言動により、従業員の尊厳や安全が脅かされることは、企業活動の持続可能性を損なう重大な問題です。こうした行為に対しては、毅然とした対応を行い、健全な職場環境の維持に努めます。

■ カスタマーハラスメントの定義

当社カスタマーサポートでは厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、以下のような行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

お客様（取引先を含む）からの言動のうち、

- ・要求内容が社会通念上妥当性を欠いているもの
- ・要求の手段・態様が不相当であるもの
- ・妥当な要求であっても、過剰または執拗に繰り返されることで、従業員の就業環境を害するもの

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為の例

- ・暴力・暴言・威迫・脅迫
- ・個人の人格を否定する発言または個人を侮辱する発言
- ・過剰または不合理な要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・当社従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- ・社会通念上相当な程度を超える提供していない製品・サービス提供の要求
- ・合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- ・SNS 等での誹謗中傷や個人攻撃
- ・差別的・性的な言動
- ・各種ハラスメント行為
- ・プライバシー侵害行為

※上記は例示であり、これらの行為に限られるものではありません

■ カスタマーサポートにおける対応

カスタマーハラスメントに該当する行為と当社が判断した場合、当該対応を中止またはお断りすることがあります。悪質または継続的な行為にあたり当社が判断した場合は、警察・弁護士等の外部機関と連携し、法的措置を含む適切な対応を行います。

以上

※記載されている情報は発表日現在のものです。予告なく変更になる場合がありますのであらかじめご了承ください。