

株式会社 Brother Woods「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「いつもエンターテインメントの心を忘れない」という基本理念の下、常に新しい発想と挑戦を続け、人と人をつなぎ、笑顔が生まれる瞬間を創造することを目指しています。そのためにも、お客様のご要望には真摯に向き合い、より満足度の高いサービスの提供に努めています。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社サービスの改善や品質向上にとって大変貴重なものと考えております。

一方で、社会全体でカスタマーハラスメント（カスハラ）が問題視される中、万一発生した場合には、従業員の人格や尊厳を傷つける暴言や脅迫、暴力などが従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねないという懸念があります。

当社では、現時点で深刻なカスハラ事例が発生しているわけではございませんが、将来にわたり従業員が安心して業務に取り組める環境を守ることは、お客様とのより良い関係づくりにもつながると考えております。そのため、株式会社 Brother Woods における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、組織として予防と適切な対応に取り組んでまいります。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員の心身のケアを最優先に行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談しやすい体制を整えます。

- 必要に応じて、警察や弁護士などの外部専門機関と連携して対応します。
- 事実関係を正確に把握し、適切に対応するため、通話・会話内容等を録音できる環境を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

2025 年 9 月 22 日
株式会社 Brother Woods