# カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社エクサ（以下「当社」といいます。）は、お客様からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、より良いサービス・商品の提供に努めております。

一方で、お客様からの言動のうち、社会通念上不相当な行為や従業員の尊厳を傷つける行為（カスタマーハラスメント）に対しては、従業員の安全と健康を守り、すべてのお客様に質の高いサービスを継続的に提供するため、組織として毅然とした態度で対応いたします。

## 1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」および東京都カスタマーハラスメント防止条例の趣旨に基づき、お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により従業員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントと定義します。

## 2. カスタマーハラスメントに該当する主な行為例

以下の行為はカスタマーハラスメントに該当する可能性があり、許容いたしません。
（なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。）

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動や土下座の要求
- 継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や面談）
- 差別的な言動、性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求（SNS やインターネット上での誹謗中傷・個人情報の晒し行為を含む）
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求

## 3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供や取引をお断りさせていただく場合がございます。

また、悪質と判断される行為については、警察や弁護士等の外部専門家と連携のうえ、法的措置を含め厳正に対処いたします。

## 4. 当社における取組体制

- 本方針による企業姿勢の明確化および従業員への周知・啓発
- カスタマーハラスメント発生時の対応手順の策定および社内研修の実施
- 従業員のための相談窓口の設置および外部専門家との連携体制の構築

制定日：2026 年 11 月 9 日

株式会社エクサ

代表取締役 楠本 圭祐