

カスタマーハラスメント対応方針

[通常ページへ戻る](#) 2025年7月1日更新

八十二グループは、お客さまに対して真摯に対応し、お客さまの信頼や期待におこたえすることで、より質の高いサービスの提供に努めております。

一方で、お客さまの中には、暴行、暴言、脅迫、誹謗中傷、過剰な要求等の迷惑行為が見受けられることがあります。今後もより質の高いサービスの提供を継続するためには、八十二グループで働く全ての職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働くことができる環境を整備することが重要であり、これによりお客さまとの良好な関係が構築されと考えております。

その実現を図るため「カスタマーハラスメント対応方針」を定めました。この方針に基づいてカスタマーハラスメントに対応し、職員が安心して働くことができる環境を整備するとともに、お客さまと良好な関係が構築できるよう一層努めてまいります。

1. カスタマーハラスメントへの対応

お客さま等の苦情・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以降のお客さま対応を中断、またはお取引をお断りさせていただくことがあります。

また、必要に応じて警察や弁護士などと連携し、カスタマーハラスメントに対して毅然と対処いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの苦情・言動のうち、当該苦情・言動の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って、それにより従業員の就業環境が害されるもの。

【該当する行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

1. 身体的な攻撃（暴行、傷害）
2. 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
3. 威圧的な言動
4. 土下座の要求
5. 継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動
6. 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
7. 差別的な言動
8. 性的な言動
9. 従業員個人への攻撃、要求
10. 過剰な要求（金銭補償、サービスの要求等）
11. SNS、インターネット等での誹謗中傷
12. 許可のない従業員や施設の撮影
13. その他の迷惑行為