カスタマーハラスメントに対する基本方針

発信企業　ポラリスソリューションズ株式会社

制定・公表日　2026 年 10 月 28 日

当社は、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ、顧客等と就業者が互いを尊重し、安心して関わることのできる環境づくりを進めます。

1. 目的と姿勢

当社は、顧客・取引先等から寄せられる正当なご意見・ご要望を真摯に受け止め、商品・サービスの改善につなげます。一方、就業者の人格や尊厳、安全を損なう著しい迷惑行為には、組織として適切に対応し、安心して働ける環境を守ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

顧客・取引先等の言動のうち、その要求内容または実現手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。正当な苦情・改善の申出を一律にカスタマーハラスメントとみなすことはありません。

3. 社内での対応

対応者を一人で抱え込ませず、記録・上司への報告・複数名での対応を基本とします。相談窓口を設け、相談者のプライバシーに配慮し、相談を理由とした不利益な取扱いを行いません。必要に応じて業務調整、休息、専門家への相談等の支援を行います。

4. 社外への対応

暴力、脅迫、人格否定、長時間の拘束、執拗な要求、差別的・性的言動等が認められた場合は、事実関係を確認したうえで行為の中止を求めます。改善されない場合は責任者対応、対応の中断・方法変更、必要に応じた警察・弁護士等との連携を行います。

5. 相互尊重

当社の役員・従業員も、顧客・取引先等に対する不当な言動を行いません。顧客の権利や合理的配慮の必要性を尊重し、相互に敬意あるコミュニケーションを目指します。

カスタマーハラスメントへの具体的な対応は、事実確認を踏まえて責任者が判断します。すべての申出を画一的に拒否するものではありません。

ポラリスソリューションズ株式会社　代表者：代表取締役　山本 浩司