

2025 年 8 月 22 日

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

KD e ソリューションズ株式会社

KD e ソリューションズは、お客さまに満足と感動を提供し、社会の発展と地球環境の向上に貢献していくことを目指して日々の業務に取り組んでいます。

そのためには、一人ひとりが能力を最大限発揮し、いきいきと活躍することができる、安全で働きやすい職場環境を確保することが重要であると考え、今般、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

### カスタマーハラスメントとなる行為

お客さま(お取引先を含む)からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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応なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとして対応いたします。

#### ＜該当する行為＞

以下の記載は例示であり、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・名誉棄損・侮辱・暴言等)や威圧的な言動(大きな怒鳴り声等)
- ・過度な謝罪要求(土下座等)
- ・拘束的な行動(不退去、長時間の電話・居座り、監禁、執拗な問合せ・要求)
- ・許可なく施設内に立ち入る行為
- ・許可なく従業員や当社施設を撮影する行為
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・従業員の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、代品提供、金銭補償の要求、謝罪の要求

### カスタマーハラスメントへの対応について

当社は、当社で働く従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合に

は、以下の対応を取らせていただくことがあります。

- ・新規契約の拒否
- ・当社が提供する商品・サービスの提供の停止
- ・当社施設への入場拒否
- ・当社で働く従業員および関係者への接触禁止

また、当社が悪質と判断した行為につきましては、警察・弁護士等に相談のうえ、厳正に対処いたします。

今後ともお客さまとより良い関係を構築し、質の高い商品を提供して参りたいと考えております。  
引き続きご理解とご協力をお願い申し上げます。