コムシスグループカスタマーハラスメントに対する基本方針

1．基本的な考え方

コムシスグループ（以下、私たち）は、人権方針に基づき、すべてのステークホルダーの人権を尊重するとともに、従業員が安全かつ安心して働くことができる職場環境の確保を企業活動の基盤としています。

お客さまからいただくご意見やご要望には真摯に対応する一方、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の人格や尊厳を傷つける行為については容認しません。

私たちは、従業員の安全と心身の健康を守り、お客さまとの良好な関係を維持するため、本方針を定めます。

2．カスタマーハラスメントの定義

私たちは、お客さま等からの要求や言動のうち、その内容の妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

3．対象となる行為の例

- 暴言、侮辱、人格を否定する言動、差別的な言動
- 威迫、脅迫、恫喝その他威圧的な言動
- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 継続的または執拗な言動
- 長時間の拘束や過度な繰り返し対応の要求
- 土下座等の過剰な謝罪要求
- 合理的範囲を超える補償、金銭、サービス等の要求
- 従業員個人への誹謗中傷やプライバシーの侵害
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、名誉毀損
- 従業員の無断撮影・録音、氏名や顔写真の SNS 投稿
- 従業員個人への処分、謝罪、異動等の不当な要求
- その他、従業員の安全や就業環境を害する行為

※ 上記の定義及び行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に策定しています。なお、行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されるものではありません。

4．カスタマーハラスメントへの対応

私たちは、カスタマーハラスメントに該当する行為に対し、従業員の安全と人権を最優先に、組織として適切かつ毅然と対応します。

また、必要に応じて外部専門機関と連携し、健全な職場環境の維持に努めます。

5．お客さまへのお願い

私たちは、今後もお客さまの声に真摯に耳を傾け、サービス品質の向上に努めてまいります。また、本方針に基づく対応に当たっては、お客様等の正当な権利行使及び合理的配慮を必要とされる方への適切な対応にも留意します。

相互に尊重し合い、信頼関係に基づく健全なコミュニケーションへのご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日制定

コムシスホールディングス株式会社

代表取締役社長　田辺　博