

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ハヤマは、すべてのお客様に対して誠心誠意、高品質な商品・サービスを提供できるよう日々努めております。また同時に、働く従業員が安心・安全に働ける環境を確保することも重要であると考えております。

そのため、当社ではお客様からのご意見やご要望には真摯に耳を傾ける一方で、万が一、従業員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、組織として毅然とした対応をとらせていただきます。

【対象となる主な行為（例）】

- 身体的な攻撃（暴力、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷等）
- 威圧的な言動や過剰・不当な反復要求
- 長時間の拘束（不当な居座り、電話での過度な拘束等）
- 妥当性を欠く不当な金銭・物品の要求、土下座の要求
- 従業員個人への攻撃、SNS やインターネット上への無断投稿・個人情報の拡散
- 従業員個人の連絡先を聞き出す行為、および業務時間外や会社の許可のない場での面会の要求

【カスタマーハラスメントへの対応】

- カスタマーハラスメントと判断される行為があった場合、状況に応じて商品・サービスの提供や対応をお断りさせていただくことがあります。
- さらに悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談、必要に応じた法的措置を含め、厳正に対処いたします。

今後も多くのお客様と良好な信頼関係を築き、より良いサービスを提供できるよう取り組んでまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

株式会社ハヤマ
代表取締役 早山康弘