

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社（株式会社をむすび）は、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントについて、組織として適切に対応します。この基本方針を社内外に周知します。

株式会社をむすび「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「誠実なデザインサービスの提供」を基本理念とし、安心・安全で信頼されるクリエイティブ体験をお客様に届けることを目指しています。ご意見・ご要望を大切な成長の機会と考え、より良いサービス提供のために日々努めています。

一方で、一部の顧客・取引先から、代表者本人の人格を否定する言動や威圧、社会通念上著しく不当な要求、正当な理由のない契約解除や未払いなどがあった場合は、カスタマーハラスメントとみなし、毅然とした対応を行います。

当社では、カスタマーハラスメントの発生が代表者本人の健康や事業活動を害し、サービス提供の継続自体に重大な影響を与えうることを重く受け止めています。カスタマーハラスメントが確認された場合は、業務の中止や契約の解除、正当な請求、外部専門家（カウンセラー・弁護士等）への相談・連携等を通じて、安心して事業を行える環境づくりを推進します。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「顧客等から代表者に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境や事業活動を害するもの」と定義します。主な例として以下が含まれますが、これに限られません。

- 暴力・脅迫・誹謗中傷
- 威圧的な態度や人格否定、差別的な発言
- 正当な理由なく長期の連絡断絶や一方的な契約解除、未払い
- 合理性を欠く過度な要求や土下座など社会通念を超えた行為
- SNS 等での誹謗中傷・信用棄損

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

カスタマーハラスメントを受けた場合、代表者本人のケアと外部相談機関の活用を最優先とします。必要に応じて、業務の中止、契約の解除、正当な請求、外部専門家への相談・対応を迅速に行います。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

正当な理由のない要求・行為に対しては、サービスの提供を中止する場合があります。悪質な場合は警察や弁護士等と連携し、毅然と対応します。