カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様から信頼される企業であり続けるために、お客様のご意見・ご指摘には真摯かつ誠実に向き合い、ご期待を超えるサービスの提供を目指しています。

一方で、カスタマーハラスメントは、従業員等の人権及び就業環境を著しく害するものです。当社は、お客様と共に歩み続けるためには、カスタマーハラスメントに毅然と対応し、従業員を守ることが必要であると考え、本基本方針を策定しました。

１．カスタマーハラスメントへの対応

お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、当社の従業員等を保護するため、原則としてお取引をお断りいたします。また、必要に応じて法的措置を含む適切な措置をとり、カスタマーハラスメントに対して毅然と対処します。

２．カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる顧客等の言動であって、従業員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員等の就業環境が害されるものをいいます。

【該当する行為の例】

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難または不可能な要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- その他のハラスメント行為

制定日：2026 年 10 月 1 日

ULS グループ株式会社

代表取締役社長　横山芳成