



2026年4月1日
株式会社クラフティア

「クラフティアグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました

クラフティアグループは、従業員が心身ともに健康かつ安心して働くことができる職場環境の整備に努めるとともに、お客さまや取引先等との良好な関係を構築するため、「クラフティアグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しましたので、別紙の通りお知らせいたします。

クラフティアグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年4月1日
株式会社クラフティア

1. 基本方針の策定にあたって

クラフティアグループは、「快適な環境づくりを通して社会に貢献します」という企業理念のもと、お客さまを始めとするステークホルダーからの期待に真摯に応え、また、地域社会から信頼され続けるために、企業価値の向上に努めてまいります。

こうした中、クラフティアグループは、最も重要な経営資源である従業員が心身ともに健康かつ安心して働くことができる職場環境の整備に努めるとともに、お客さまや取引先等（以下、「お客さま等」といいます。）との良好な関係を構築するため、「クラフティアグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

今後とも、グループ一体となり、皆さまのご期待に沿えるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレームや言動のうち、その要求内容に妥当性がないと判断されるもの、または妥当であっても当該要求を実現させるための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、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定義します。

【該当する行為】

以下の行為は一例であり、これらに限られるものではありません。

(1) 従業員個人への攻撃

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- ・威圧的な言動（怒声、物を叩く・蹴る、土下座の要求）
- ・継続的、執拗な言動（正当な理由のない執拗な謝罪や対応の要求、長時間に亘る説教や居座りによる業務妨害、電話やメールでの執拗な連絡等）
- ・差別的、性的な言動
- ・SNS等による個人を特定した誹謗中傷、従業員の個人情報の開示要求・公開
- ・従業員教育や人事的措置、担当者交代に対する過度・執拗な要求

(2) 会社・組織への攻撃

- ・ 正当な理由のない金銭補償・謝罪の要求
- ・ 必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
- ・ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・ 取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為
- ・ 株主や役員、従業員等との特殊な関係を示唆しながら、特別扱いを要求する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

クラブティアグループは、カスタマーハラスメントを許容しません。

お客さま等からの言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お客さま等へご説明の上、その対応を中断、またはお断りさせていただくことがあります。該当性の判断にあたっては、必要に応じて、お客さま等との会話、通話を録音または記録させていただく場合があります。

なお、当該カスタマーハラスメントの内容が悪質、危険と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し適切に対処いたします。

4. 従業員への教育

従業員に対しては、本基本方針を周知するとともに、お客さま等への適切な対応を行うための教育を実施します。

また、従業員自らがお客さま等に対して、カスタマーハラスメントを行うことのないよう、啓発を行います。

以 上