カスタマーハラスメントに関する基本方針

クリエイトグループ（以下「当グループ」といいます。）は、お客様、取引先その他の関係者の皆様からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良い商品・サービスの提供に努めています。
一方で、一部のお客様等から、従業員に対する人格を否定する言動や、過度な要求、暴力・脅迫等、社会通念上相当な範囲を超える言動が行われる場合があります。
当グループは、従業員の人権および就業環境を守ることも重要な責務であると考え、カスタマーハラスメントに対して、以下のとおり基本方針を定めます。

1. 基本姿勢

当グループは、お客様等からの正当なご意見・ご要望については真摯に耳を傾け、誠実かつ適切に対応します。
一方、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員を守るため、組織として毅然とした態度で対応します。
また、カスタマーハラスメントの発生を防止するため、従業員への教育・研修を行い、適切な対応体制の整備に努めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当グループでは、カスタマーハラスメントを、「顧客等からの言動のうち、当該言動の要求内容に妥当性がないもの、または要求内容が妥当であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。
なお、カスタマーハラスメントに該当するか否かについては、個別の事案ごとに、要求内容の妥当性、言動の態様、頻度・継続性その他の事情を総合的に判断します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

（1）身体的・精神的な攻撃
- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 脅迫、威圧的な言動
- 大声、暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 名誉や信用を毀損する発言・行為
- 差別的な発言

（2）過度・不当な要求
- 合理的な理由のない金銭・補償等の要求
- 正当な理由のない謝罪の強要
- 土下座等の過度な謝罪の要求

・契約・サービスの内容等から著しく逸脱した要求
・当グループの業務とは関係のない要求

（3）過度な拘束・繰り返しの要求
・長時間にわたる拘束
・同一または類似の内容を繰り返し要求する行為
・電話やメール等を過度に繰り返す行為
・担当者の交代を繰り返し要求する行為

（4）従業員個人への要求・攻撃
・従業員個人の氏名、住所、連絡先等を過度に聞き出そうとする行為
・従業員個人への謝罪や説明を執拗に要求する行為
・SNS 等への投稿をほのめかして従業員を威圧する行為
・従業員の家族等への接触を示唆する行為

（5）その他
・店舗・事業所等への無断侵入
・従業員の撮影・録音等を利用した威圧的な行為
・SNS、インターネット等への虚偽情報の投稿
・その他、従業員の就業環境を著しく害する行為

※上記はあくまで例示であり、これらに限ら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

カスタマーハラスメントに該当すると当グループが判断した場合には、状況に応じて以下の対応を行います。

・従業員一人で対応させず、上司・管理職等が対応します。
・必要に応じて、複数名で対応します。
・対応時間や方法を制限する場合があります。
・電話・メール・面談等による対応をお断りする場合があります。
・悪質な場合には、警察・弁護士等の外部専門機関と連携します。
・その他、必要かつ適切な措置を講じます。

なお、当グループの商品・サービス等に問題がある場合には、カスタマーハラスメントであることを理由として正当なご意見・ご要望への対応を拒むことはありません。

5. 従業員への対応

当グループは、カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身の健康および安全に配慮し、必要に応じて以下の対応を行います。

・上司・管理職等によるサポート
・相談窓口による相談対応
・複数名での対応への切替え
・担当者変更等の配慮

・必要に応じた産業医・医療機関等との連携
・その他、従業員の安全確保および就業環境の改善に必要な措置

6. 相談・報告体制

当グループは、カスタマーハラスメントを受けた従業員や、その発生を認識した従業員が相談・報告できる窓口を設置します。
相談・報告を受けた場合には、事実関係を確認したうえで、適切に対応します。
相談者や関係者のプライバシーを保護するとともに、相談・報告したことを理由として不利益な取扱いを行いません。

【相談窓口】
担当部署：クリエイトグループ　ハラスメント相談窓口
連絡先：03-3254-8620
メール：harassment@create-group.co.jp

7. お客様・取引先の皆様へのお願い

当グループは、お客様・取引先の皆様との建設的な対話を大切にし、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。
皆様からいただく貴重なご意見・ご要望は、当グループのサービス改善につなげてまいりますので、何卒ご理解とご協力をお願いいたします。
今後とも、当グループ従業員とお客様・取引先の皆様との相互の信頼関係を大切にした事業活動に努めてまいります。

8. 施行日

本方針は、2026 年 10 月 1 日から施行します。

2026 年 10 月 1 日
クリエイトグループ