

# 株式会社パルワールド

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. はじめに

株式会社パルワールド（以下「当社」）は、多くのお客さまに温かいご理解とご協力をいただきながら事業を続けております。

今後もお客さまと従業員が安心して向き合える環境を維持し、より良いサービスを提供するため、カスタマーハラスメントに関する基本方針を定めました。

---

### 2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの言動・要求のうち、以下に該当し、従業員の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と位置づけます。

- 妥当性を欠く内容、または社会通念上不相当な手段・態様によるもの
- 従業員の心身の安全や尊厳を脅かすもの

---

### 3. カスタマーハラスメントに該当する行為（例）

以下は代表的な例であり、これに限られません。

- 電話やメール、チャット等における暴言・脅迫・侮辱・過度な叱責などの精神的攻撃
- 長時間にわたり繰り返される過剰な問い合わせや回答の強要、業務を妨害する行為
- 許可なく従業員の発言や画像・音声を録音・撮影・公開する行為
- SNS や口コミサイト等での事実に基づかない誹謗中傷、従業員個人に対する攻撃
- 不合理または過剰なサービス要求、金銭や謝罪の不当な要求

---

### 4. 従業員の支援と対応体制

- 当社は、カスタマーハラスメントに関する教育・研修を行い、従業員の対応力を高めま
- す。
- 被害を受けた従業員には、相談体制の整備や必要なケアを行い、再発防止に努めます。

---

### 5. ハラスメント発生時の対応

- カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員の安全を最優先とし、毅然とした対応を取ります。
- 状況に応じて、サービスの提供を中止・お断りする場合があります。

- 悪質または法的問題があると判断される場合、警察や弁護士など外部機関と連携し、法的措置を検討します。

---

## 6. お客様へのお願い

当社は、多くのお客様に支えられて事業を営んでおります。

万が一お客様ハラスメントに該当する行為があった場合、本基本方針に基づき適切に対応いたします。

お客様におかれましては、従業員が安心して業務に取り組めるよう、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社パルワールド  
代表取締役 佐藤 慶一  
2025年8月1日