

カスタマーハラスメントに対する基本方針

バリュエンスグループは、従業員とお客様の双方の安全と健全な環境を守ることを最優先に考えています。お客様との良好な関係を築き、共に成長・発展することは重要ですが、従業員が安心して働ける環境を確保するためには、カスタマーハラスメントに対する断固たる姿勢が必要です。そのため、従業員の尊厳と権利を守り、全ての従業員が安心して働ける職場を実現し、お客様との共栄を目指すために、本基本方針を、取締役会で決議いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様（お取引先含む）からの言動・要求のうち、以下のような行為を指します

- ・身体的・精神的な攻撃
暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言
- ・過度な謝罪要求
土下座など
- ・拘束的な行動
不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明や要求する行為
- ・無許可の行為
許可なく施設内に立ち入る、録音・撮影する行為
- ・差別的・性的な言動
差別的な発言や性的な発言
- ・個人情報の公開
従業員の個人情報を SNS やインターネットに投稿する行為
- ・不合理な要求
過剰なサービスの提供や正当な理由のない商品・サービス、金銭の要求

2. 対応方針

- ・相談窓口の設置
従業員が安心して相談できる窓口を設置し、迅速に対応します。
- ・毅然とした対応
カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じてお客様対応等をお断りする場合があります。
- ・法的措置
悪質なもののや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士などの外部専門家と連携し、法

的措置を含め厳正に対応します。

3. 従業員への対応

- ・研修の実施

カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を定期的実施します。

- ・被害者のケア

カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。

4. お客様へのお願い

多くのお客様には、当社のサービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合は、本基本方針に沿って対応いたしますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

2025 年 4 月 14 日制定

バリュエンスホールディングス株式会社

代表取締役

寄本 晋輔