令和８年10月１日

お客様・お取引先・ご利用者その他関係者の皆様へ

株式会社コムズコーポレーション
経営管理部

カスタマーハラスメントに対する当社の基本方針について

平素より当社の事業・サービスにご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は、お客様・お取引先・ご利用者その他関係者の皆様から寄せられる正当なご意見、ご要望、ご指摘に真摯に耳を傾け、より良い商品・サービスの提供と業務改善に努めてまいります。

一方、従業員が安心して働くことのできる就業環境を確保するため、社会通念上不相当な要求や威圧的・暴力的な言動等のカスタマーハラスメントに対しては、従業員個人に対応を委ねず、会社として組織的に対応いたします。

1. 当社の基本方針

正当なご意見・苦情・ご要望については、事実関係を確認した上で誠実に対応いたします。ただし、要求内容又はその手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害する言動については、カスタマーハラスメントとして必要な対応を行います。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

次のような行為については、その内容や程度、継続性等を踏まえ、カスタマーハラスメントと判断する場合があります。

行為の区分	主な例
威圧的・攻撃的な言動	大声、暴言、脅迫、侮辱、人格を否定する発言、土下座の要求など
過剰・不当な要求	合理的理由のない金銭・補償・謝罪の要求、契約やサービス内容を著しく超える要求、従業員の処分要求など
長時間・執拗な対応要求	長時間の電話・面談・居座り、同一内容の要求を繰り返すなど
身体的攻撃・業務妨害	暴行、物を投げる、設備・備品を壊す、退去に応じないなど
個人への攻撃・プライバシー侵害	従業員へのつきまとい、個人情報の要求・拡散、SNS等での誹謗中傷など

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. 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判断した場合には、行為の中止をお願いするとともに、状況に応じて対応の終了、対応窓口の変更・一本化等、必要かつ相当な措置を講じることがあります。商品・サービスの提供停止、取引の中止又は契約の解除等については、関係法令及び契約内容を踏まえ、個別に判断します。また、悪質な場合や安全上の問題がある場合には、警察、弁護士その他の専門機関と連携して対応します。

4. ご意見・ご相談窓口

当社の商品・サービス等に関するご意見・ご相談については、以下の窓口までお問い合わせください。なお、内容に応じて、担当部署において対応させていただく場合があります。

【相談窓口】　経営管理部

【受付時間】　9：30　～　18：00（土日祝日及び当社指定休日を除く）

【電話番号】　083-252-2025

【メールアドレス】　kanri@i-love-coms.com

当社は、皆様との相互の信頼と尊重に基づく良好な関係を大切にしながら、従業員が安心して働くことのできる環境の確保と、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。