

## カスタマーハラスメント対応基本方針

### 1. 目的

株式会社ホロニック（以下「当社」といいます。）は、お客様をはじめ、地域の皆さまやお取引先の皆さまとのつながりを大切にし、いただいたご意見・ご要望に誠実に向き合うことを基本としています。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、身体や安全を脅かす行為等については、従業員を守るため、会社として適切に対応する必要があります。

当社は、お客様との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を守るため、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

以下は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の一例です。

#### （１）要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 正当な理由のない要求
- ・ 当社の商品・サービス等と関係のない要求
- ・ 契約やサービス内容等から著しく逸脱した要求
- ・ 合理的な理由のない過度な金銭、返金、補償等の要求
- ・ 従業員個人に対する謝罪、処分、退職等の要求
- ・ その他、社会通念上相当な範囲を超える要求

#### （２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、名誉毀損、侮辱、暴言、中傷等の精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座等の不当な要求
- ・ 同じ要求を繰り返す、長時間にわたり拘束する等の継続的・執拗な言動
- ・ 退去を求めても応じない、居座る等の拘束的な言動
- ・ 従業員の個人情報や連絡先等を不当に要求する行為
- ・ 従業員に対する性的な言動や接触
- ・ SNS、口コミサイト等への投稿を示すなどして不当な要求を行う行為
- ・ SNS等インターネット上で従業員個人のプライバシーを侵害する行為
- ・ その他、従業員の人格や尊厳を著しく傷つける言動

上記はあくまで例示であり、カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、言動の内容、態様、頻度、継続時間、業務への影響その他の事情を総合的に勘案して判断します。

### 3. 当社の基本姿勢

当社は、カスタマーハラスメントに対して、次の基本姿勢で対応します。

#### ① お客様の声には誠実に向き合います

正当なご意見・ご要望については、真摯にお話を伺い、サービスの改善につなげてまいります。

## ② 従業員を一人で対応させません

カスタマーハラスメントが疑われる場合には、従業員だけに対応を委ねることなく、責任者等が引き継ぎ、組織として対応します。

## ③ 従業員の安全と尊厳を守ります

暴力、脅迫、威圧的な言動その他、従業員の安全や尊厳を脅かす行為に対しては、毅然とした対応を行います。

## ④ 必要に応じて外部機関と連携します

悪質な事案や犯罪行為に該当する可能性がある事案については、必要に応じて警察、弁護士等の外部機関と連携し、適切に対応します。

## 4. お客様へのお願い

当社は、お客様との良好な関係を築き、より良いサービスを提供していくため、以下のような行為はお控えくださいますようお願いいたします。

- ・従業員に対する暴言、威圧的な言動、侮辱等
- ・暴力、脅迫、危害を加えることを示唆する行為
- ・長時間の拘束、繰り返し・執拗な要求
- ・土下座等の不当な要求
- ・従業員個人の連絡先や個人情報を求める行為
- ・SNS や口コミサイト等への投稿を利用した不当な要求
- ・従業員個人に対する誹謗中傷やプライバシーの侵害
- ・契約内容やサービス内容等を著しく超える不当な要求
- ・その他、従業員の人格や尊厳を傷つける行為

## 5. カスタマーハラスメントへの対応

上記のような行為が認められた場合、当社は、お客様への対応を中止またはお断りする場合があります。また、施設のご利用中に発生した場合には、退店・退館等をお願いする場合があります。

特に悪質な場合や、暴力、脅迫、危害の予告、器物損壊その他の犯罪行為が疑われる場合には、警察への通報、弁護士への相談その他必要な措置を講じる場合があります。

## 6. 最後に

当社は、お客様からいただくご意見・ご要望を大切にし、より良いサービスの提供と地域の皆さまとのつながりづくりに努めてまいります。同時に、働く一人ひとりが安心して、お客様に誠実に向き合える環境を守ることも、私たちの大切な責任だと考えています。

「お客様の声を聴くこと」と「従業員が傷つくことを我慢すること」は、同じではありません。お客様と従業員、双方にとってより良い関係を築いていくため、皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 9 月 28 日

株式会社ホロニック  
代表取締役 長田 一郎