

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「The Quality Sleep 眠りの世界に品質を」をコーポレートスローガンに生活インフラ事業として「最高の眠りを提供することを通じて、世界中の人々の豊かな生活を実現する」という基本理念の下、お客様の声に真摯に対応し、質の高い睡眠環境の提供に向けて取り組んでいます。

一方、近年、社会全体でサービス提供者に対する過度な要求や不適切な言動が問題視されており、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、サービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

お客様と従業員の人権をともに尊重し、安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、株式会社エアウィーヴにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様から従業員に対して行われる言動・要求のうち、妥当性を欠くもの、妥当であっても手段が社会通念上不相当なもので、著しい迷惑行為であり、従業員の就業環境を害するもの

3. 対象となる行為

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、屈辱、暴言）
- 威圧的な行動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的、性的な発言や言動、つきまとい行為
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき制定しています。また行為例は例示であり、これらに限定し



ているものではありません。

4. 社員への対応

- 本方針による企業姿勢の明確化、社員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 社員のための相談・報告体制の整備
- 社員への教育・研修の実施

5. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、商品・サービスの提供やお客さま対応をお断りさせていただく場合がございます。

さらに、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士などに相談の上、法的措置なども含め厳正に対応いたします。

多くのお客さまにおかれましては、上記に該当するような事案もなく、当社の商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力を宜しくお願いいたします。

株式会社エアウィーヴ
代表取締役会長 兼 社長
高岡 本州

