カスタマーハラスメントに対する基本方針

コードペイント株式会社

制定日・施行日：2026年11月2日

01　基本姿勢

当社は、顧客・取引先等のご意見やご要望を、サービスの改善につながる大切な情報として受け止め、誠実に対応します。

02　定義と判断

当社は、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例に基づき、カスタマーハラスメントを「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」と定義します。顧客等には商品・サービスの利用者や取引先など当社の業務に密接に関係する者が含まれ、就業者には当社の業務に従事する役員・従業員等が含まれます。暴言、脅迫、差別的・性的な言動、過度な拘束、不当な要求等については、内容と態様を踏まえて判断し、カスタマーハラスメントを容認しません。正当なご意見や苦情を妨げるものではありません。

03　社内の取り組み

社内では、代表取締役を対策責任者とし、必要に応じて対応担当者を指定して、対応方法の教育・研修、記録の管理、事例の振り返りを行います。対応者の安全と心身の健康を優先し、必要に応じて公的相談窓口、警察、弁護士等へ相談します。

04　社外での対応

社外への対応では、まず事実を確認し、合理的な解決を目指します。著しい迷惑行為が続く場合には、連絡方法の変更や当該の電話・やり取りの終了等を行うことがあります。サービス提供や契約の継続については、法令・契約上の義務を踏まえて個別に判断します。

05　取引先への姿勢

当社自身も、取引先等に対するカスタマーハラスメントを行いません。

以上