

カスタマーハラスメントに対する当社の基本方針

株式会社キャットアイ（以下、当社）は、常にお客様の声に真摯に耳を傾け製品・サービスの品質向上に努めております。

しかしながら、一部の心ない言動により、従業員の尊厳が傷つけられ職場環境が悪化する事案が発生しております。

当社は、従業員が安心して業務に従事できる環境を守るため、以下の通り「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。

1. 基本的な考え方

お客様からのご意見・ご要望には誠実に対応いたしますが、社会通念上相当な範囲を超える要求や、従業員の人格を否定する言動（カスタマーハラスメント）に対しては、組織として毅然とした態度で対応いたします。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

厚生労働省の「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」の定義に基づき以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

（あくまでも下記行為は例示であり、これらに限るものではありません）

■ 威圧的言動

例) 暴言、恫喝、脅迫、威嚇、侮辱など、尊厳を傷つける言動や差別的な言動

■ 精神的攻撃

例) 対応への揚げ足取り、執拗な責め立て、権威的（説教的）態度など、心身の健康を害する言動

■ 過度な要求

例) 土下座の要求、金銭・金品の要求、従業員の解雇・罰則要求など

■ 拘束的行動

例) 長時間の電話対応、同じ内容を過剰に繰り返す、執拗な面会の要求、居座りなど

■ プライバシー侵害

例) 従業員の個人を特定し、SNS 等に投稿、また誹謗中傷する行為など

■ 性的な言動（セクシュアルハラスメント）

3. カスタマーハラスメントへの対応

2 に挙げた行為が確認された場合、以下の対応をとらせていただきます。

- 従業員の安全確保のため、対応をお断り（打ち切り）させていただく場合がございます。
- 悪質な場合には、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置（刑事・民事）を含めた厳正な対応を行います。

今後とも、より良い製品・サービスの提供に尽力してまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和 8 年 3 月 株式会社キャットアイ



セクシャルハラスメント

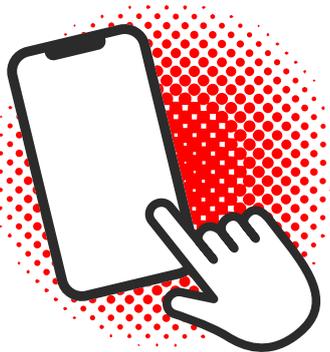


長時間の拘束



要求を過剰に繰り返す

カスタマー ハラスメント



ネットでの誹謗中傷



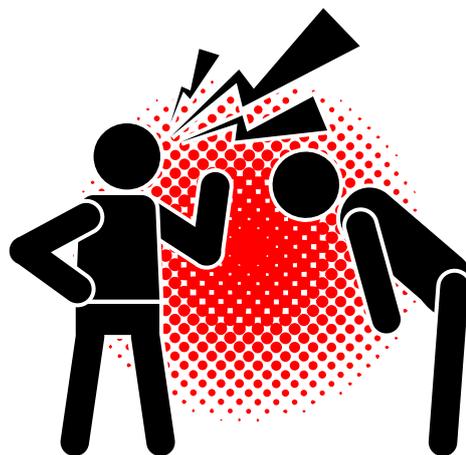
身体的な暴力



差別的な言動



土下座の強要



精神的な攻撃