

### 3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

#### 株式会社 Spezia 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

##### 1. はじめに

株式会社 Spezia は、「心を満たす暮らしにも、成果を生む仕事にも、Spezia という魔法を。」という企業理念のもと、EC 事業・物流・バックオフィス支援など幅広いサービスを通じてお客様の日常とビジネスに価値を届けています。

お客様からいただくご意見・ご要望は、サービスの質を高める大切なご指摘として真摯に受け止めます。一方で、業務の性質上、スタッフがお客様と直接やり取りする機会が多くあります。その中で、社会通念上認められる範囲を超えた言動や不当な要求など、スタッフの尊厳や安全を損なう行為については、毅然とした姿勢で対応することを、ここに明確にします。

スタッフが安心して業務に取り組める環境を守ることは、サービス品質の維持・向上にも直結します。お客様とスタッフが互いに信頼と敬意をもって関わり合える関係こそが、真の価値提供につながると当社は考えます。

##### 2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 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
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

##### 3. カスタマーハラスメントへの対応 (社内)

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。

- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

作成日：令和08年01月16日

改定日：令和08年01月27日

周知日：令和08年01月27日