

カスタマーハラスメント対策マニュアル及び基本方針の社内周知について

社内周知日：令和 7 年 9 月 25 日 株式会社 AZ （旧株式会社 A&I）

当社では、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ、従業員が安心して業務に従事できる職場環境を整備するとともに、カスタマーハラスメントの防止及び発生時の適切な対応を行うため、「カスタマーハラスメント対策マニュアル」及び「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

これらの内容について、令和 7 年 9 月 25 日、当社の従業員に対して社内周知を行いました。

周知にあたっては、以下の事項について説明・共有しました。

1. カスタマーハラスメント対策マニュアルを作成する目的
2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義
3. カスタマーハラスメントに対する当社の基本方針
4. 顧客対応における基本的な考え方及び初期対応
5. カスタマーハラスメントが発生した場合の判断及び対応方法
6. 社内の相談・対応体制
7. カスタマーハラスメントを受けた従業員への配慮及び再発防止

8. 企業間取引におけるカスタマーハラスメント防止の考え方

なお、当社は、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ、お客様と従業員の双方が安心してやりとりできる環境をつくるため、カスタマーハラスメント対策として、録音環境を整備しております。目的はカスタマーハラスメントの事実確認、従業員の保護、適切な対応と再発防止のためです。

お客様と従業員に対しては、カスタマーハラスメントを個人で抱え込むことなく、必要に応じて会社所定の相談・対応体制を利用すること、また、顧客等の権利を尊重しつつ、従業員の安全及び就業環境を守ることを基本として対応することを周知いたしました。

以上