YPG カスタマーハラスメント対応方針

制定 2026年9月

1. 基本方針

YPGは、顧客および取引先からの適正なご意見・ご要望（正当なクレーム）に対しては真摯に対応し、品質・サービスの向上に努めます。
一方で、当グループの従業員の安全と健全な労働環境を守るため、「社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や言動（カスハラ）」に対しては、組織として毅然とした態度で対応します。
従業員を孤立させず、会社が前面に立って守ることを基本方針とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

「お客様等からの言動のうち、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員等の就業環境が害される行為」を指します。
※本方針における「お客様等」とは、当グループの製品・サービスをご利用されるお客様、お取引先様、およびこれらに準ずる方を含みます。

3. 社会通念上許容される範囲を超えた言動となる行為（例示）

- 要求に理由がない、または商品・サービス等と全く関係がない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な、または対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償の要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- 継続的かつ執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

4. カスタマーハラスメントへの対応・措置

- 当グループは、働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客様への対応をお断りいたします。
- 悪質な事例においては、警察や弁護士等と連携し、民事・刑事の双方から法的措置を含め厳正に対応いたします。

5. 社内における取り組み（組織内対応）

- 社内に相談窓口を設置し、従業員の保護と事実関係の把握に努めます。
- 再発防止策を講じます。
- 相談者のプライバシーを保護します。
- 相談窓口等に相談したことを理由とした不利益な取り扱いが行われないよう、防止措置を講じます。
- 被害を受けた従業員の心身のケアを行います。
- 正しい知識や対処方法を習得させるため、研修などの教育や情報共有を実施します。

6. 本方針の見直し

本方針は、社会情勢や法令の改正、実際の運用状況を踏まえ、適宜見直しを行います。