



カスタマーハラスメントに対する基本方針

ウオロクグループは、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの常識を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く、重大な問題と考えております。

カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下の行為を想定しております。カスタマーハラスメントに該当すると判断した行為に対しては、企業として毅然と対応します。より悪質性の高いものに対しては、警察や弁護士等外部機関と連携し、厳正に対処します。

■精神的な攻撃

暴言や性的発言等の侮辱的な言動、人格を否定するような言動、罵倒、長時間の叱責(同じ内容を過度に繰り返す言動も含む)、誹謗中傷等の行為

■身体的な攻撃

暴力、物を投げつける、殴る、蹴る、強く押す等の行為

■過大な要求

合理的理由のない謝罪の要求、当社従業員に関する解雇などの社内処罰の要求、社会通念上相当な程度を超える当社のサービスとして提供していない内容の提供を強いる行為

■個の侵害

従業員の個人情報について執拗に聞き出そうとする行為、みだりに監視・撮影する行為、当社のサービス提供に無関係の情報を引き出そうとする行為

当社ではお客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には私たちは従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対して、毅然とした態度で組織的に対応いたします。

また、カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先に努めます。

2026年9月13日

株式会社ウオロクホールディングス

代表取締役

葛見久賢