

カスタマーハラスメントに対する基本方針

【基本方針】

ステラーフォース株式会社は、従業員が安心して働ける環境を守ることが、お客様に質の高いサービスを提供する基盤であると考えます。お客様からのご意見には真摯に向き合いますが、従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為（カスタマーハラスメント）に対しては毅然とした態度で対応いたします。

【対象となる主な行為】

厚生労働省の定義に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントと認定します。

- **身体的・精神的な攻撃：** 暴行、脅迫、大声での威圧的な言動、暴言
- **過剰・不当な要求：** 法的根拠のない過剰な値引きや補償の要求、土下座の要求
- **拘束的な行動：** 不退去、居座り、執拗な長電話など、合理的範囲を超える長時間の拘束
- **プライバシー侵害・ネットへの暴露：** 従業員の無断撮影、および個人情報・写真・音声の SNS やインターネットへの投稿
- **業務妨害行為：** 業務スペース（スタッフルーム等）への無断立ち入り
- **各種ハラスメント：** 人種、職業などに関する差別的な言動、性的な言動

【対応方針】

- 上記に該当すると当社が判断した場合、ただちにお客様対応をお断りさせていただきます。これには、店舗での応対、物件の内見、契約手続き、電話応対等の中断を含みます。
- 特に悪質な場合や、暴力・脅迫などが発生した場合は、速やかに警察や弁護士と連携し、法的措置を含め適切に対処します。