

2025 年 12 月 1 日

お客様各位

株式会社ペイロール

カスタマーハラスメント対策強化に関するお知らせ

株式会社ペイロールは、カスタマーハラスメント対策に関する方針を策定しましたので、お知らせいたします。

この度当社は、お客様からの社会通念に照らし、許容される範囲を超えた要求や言動がなされた場合の基本的な方針を定めましたので、お知らせいたします。

記

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じ、以下のとおり定義いたします。

なお、お客様からの要求が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上不相当である場合には、カスタマーハラスメントとして取り扱わせて頂きます。

- ① 暴行・傷害などの身体的な攻撃
- ② 暴行・脅迫などの精神的な攻撃
- ③ 暴言・侮辱・人格否定
- ④ 不当な要求
- ⑤ 継続的・執拗な言動
- ⑥ 拘束的な行動

2. カスタマーハラスメントと思われる行為があった場合の対応

組織的に対応するとともに、合理的な解決に向けて話し合いを行いますが、対話による合理的な解決が困難な場合には、対応を中止いたします。

また、必要に応じて弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処するとともに民事訴訟、刑事告訴等、各種法的措置を検討いたします。

以 上