

2026年10月

関係者各位

ARUCOM

株式会社アルコム

〒812-0036

福岡県福岡市博多区上呉服町 10-1

博多三井ビルディング 4 階

TEL:092-481-7337

代表取締役社長 志賀 靖也

カスタマーハラスメントに対する基本方針

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて弊社では、この度カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。

今後もお客様との信頼関係を大切にしながら、適切な対応に努めてまいりますので、皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

1. 基本方針

当社は、すべての従業員が安全に、かつ安心して働くことができる環境を確保し、お客様に質の高いサービスを提供し続けるため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

当社は、お客様からの建設的なご意見、ご要望、または商品・サービスの欠陥に対する正当なご指摘に対しては、真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応いたします。

一方で、従業員の就業環境を害する、社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、カスタマーハラスメントとして適切かつ組織的に対応し、従業員の安全と健康を守ります。

2. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが発生した場合には、対応を現場の従業員個人に委ねることなく、管理職等が介入し、組織として適切に対応します。

また、カスタマーハラスメントに該当する行為が継続する場合には、状況に応じて対応をお断りする、またはサービスの提供をお断りする場合があります。

3. お客様・お取引先様へのお願い

当社はお客様との信頼関係を大切にし、互いに尊重し合える関係を築くことを目指しています。多くのお客様には日頃より温かいご配慮をいただいております。心より感謝申し上げます。

今後ともより良いサービスの提供に努めてまいりますので、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以 上