

お客様各位

カスタマーハラスメントに関する当社の対応方針について

平素より株式会社オーレックホールディングスおよびオーレックグループ各法人（以下総称して「オーレックグループ」といいます。）をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

オーレックグループは、社是「明るい未来づくりに貢献する」のもと、お客様、従業員、そして社会全体の豊かな生活の実現を目指し、日々事業活動に取り組んでおります。この度、すべてのステークホルダーの皆様とより良好な関係を築き、維持していくため、カスタマーハラスメントに関する対応方針を定めましたので、お知らせいたします。

■ 基本姿勢

オーレックグループは、お客様からのご意見・ご指摘に対して、今後も変わらず真摯かつ誠実な対応を行ってまいります。一方で、従業員の人権と安全な就業環境を確保するため、社会通念上不相当とされる言動（カスタマーハラスメント）に対しては、組織として毅然とした対応をとらせていただきます。

■ カスタマーハラスメントへの対応について

以下のような行為を確認した場合には、やむを得ず対応を中断または終了させていただく場合がございます。

- 暴言、脅迫、威嚇的な言動
- 暴力行為や身体的な攻撃
- 従業員への個人攻撃や人格否定
- SNS等での誹謗中傷
- 必要以上に長時間の拘束
- 差別的あるいは性的な言動
- その他、社会通念上不相当と判断される行為

※特に悪質な場合には、警察や法律の専門家と連携の上、法的措置を含めた対応をとらせていただく場合がございます。

■ お願い

オーレックグループは、お客様との対話を通じた課題解決に努めております。すべての関係者が互いに尊重し合える環境を築き、より良いサービスを継続的に提供できるよう、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。

以上

オーレックグループ