

# カスタマーハラスメントに対する当社の方針について

## 1. 冒頭(理念と姿勢)

株式会社ヴィオラ(以下「当社」)は、「花と人で心を動かす」を理念に、すべてのお客様へ誠実な対応を心がけています。

一方で、従業員の尊厳や安全を脅かす行為(カスタマーハラスメント)に対しては、組織として毅然と対応します。お客様に安心してご利用いただくため、そして従業員が誇りを持って健やかに働ける環境を守るため、本方針を定めます。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、社会通念上相当な範囲を超える言動により、従業員の就業環境を害する行為を指します。

## 3. 該当し得る行為の例

以下の行為は一例であり、これらに限りません。

- **精神的な攻撃**: 侮辱、人格否定、差別的発言、暴言、大声での威嚇
- **威圧的な言動**: 威圧、恫喝、脅迫、土下座の要求、過度な謝罪の強要
- **過剰な要求**: 正当な理由のない金銭補償や無償対応の要求、執拗な繰り返しの要求
- **拘束行為**: 長時間の拘束、深夜早朝の過剰な連絡
- **SNS・ネット上の攻撃**: SNS等への投稿をほのめかした脅し、名誉毀損
- **個人の侵害**: 従業員個人への攻撃、つきまとい、プライバシーの侵害
- **業務妨害**: 事業運営を著しく妨げる行為

## 4. 当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに対して以下の方針で臨みます。

1. **誠実な対応と協議：** 事実確認を行い、誠実に協議いたします。
2. **対応の停止：** ハラスメントに該当すると判断した場合、その場での対応を中止することがあります。
3. **窓口の制限：** 必要に応じて、書面のみでのやり取りへの切り替えや、担当者の変更を行います。
4. **取引の停止：** 悪質と判断した場合、受注・取引の停止、および施設への出入り禁止等の措置を講じます。
5. **外部連携：** 警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

## 5. 従業員を守る取り組み

当社は従業員の尊厳と安全を守るため、以下の体制を整備しています。

- 社内規定の整備(対応基準・エスカレーションフローの確立)
- 管理職・担当者への教育および研修の実施
- 事案発生時の正確な記録(日時・内容・経緯)の徹底
- 相談窓口の設置および外部専門家との連携

## 6. お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、日頃より当社の活動に温かいご理解とご協力を賜り、心より御礼申し上げます。私たちはこれからも、花を通じて皆様の心が動く瞬間を創造し続けてまいります。より良いサービス提供のため、社会通念に則った対等かつ誠実なコミュニケーションへのご協力をお願い申し上げます。

## 7. お問い合わせ

当社へのご意見・ご要望は、以下の窓口よりお寄せください。

- お問い合わせフォーム: <https://www.viola2015.co.jp/contact/>
- お電話: 03-5875-7887
- 受付時間: 9:00 ~ 17:45

2026年2月25日制定

株式会社ヴィオラ  
代表取締役 小田嶋 康生