

カスタマーハラスメントに対する当社の方針

～お客様にも、働く仲間にも、誠実に～

株式会社 UPDATER は、あらゆるモノの証明・可視化を通じて、人々がライフスタイルの隅々で社会をアップデートする選択ができることを目指してきました。つくり手の想いが見えることで生まれる共感を大切に、お客様やお取引先との間に対等で誠実な関係を築いてきました。お客様やお取引先からいただくご意見・ご要望は、私たちがサービスをより良くしていくための、かけがえのない財産です。

私たちは、この誠実さを、お客様やお取引先と当社の間だけでなく、当社と従業員の間でも等しく大切にしたいと考えています。お客様やお取引先を尊重することと、働く仲間の尊厳を守することは、私たちにとって決して矛盾しません。だからこそ、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するような一部の行為（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てまいります。

カスタマーハラスメントの考え方と行爲例

お客様やお取引先など、当社の事業に関係する方からの言動のうち、要求内容やその伝え方が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと捉えています。正当なご意見・ご要望はこれに当たりません。例えば、次のような行為が該当し得ます（これらに限られません）。

- ・ 身体的・精神的な攻撃（暴力、脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する言動）、威圧的な言動
- ・ 土下座などの不相当な要求
- ・ 不退去、長時間の拘束、執拗な電話・来訪・問い合わせ
- ・ 従業員への威圧や嫌がらせを伴う無断での録音・撮影、撮影した画像等を用いた従業員への攻撃
- ・ 立入禁止区域への無断立入り、退去の求めに応じない行為
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、個人情報の無断公開、SNS・インターネット上での誹謗中傷

当社の対応

上記のような行為があると判断した場合、当社は、従業員を守るため、お客様やお取引先への対応をお断りし、お話を終了させていただくことがあります。また、行為が悪質である場合や犯罪行為に該当すると判断した場合には、警察・弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含む厳正な対応をとらせていただきます。なお、お取引先との関係においては、契約及び関係法令の定めるところによります。

お客様やお取引先の大多数は、私たちにとってかけがえのないパートナーであり、本方針に該当するような行為とは無縁であると考えております。今後とも、誠実な対話を続けてまいります。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。

2026 年 10 月 1 日

株式会社 UPDATER