WORLD HOLDINGS

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ワールドホールディングスはパーパス「世界中にあらゆる人が活きるカタチを創造することで人々の幸せと社会の持続的発展を実現する」に基づき、幅広い領域で社会へ貢献することを目指しております。

「人々の幸せ」には、ステークホルダーの皆さまの幸せも含まれ、ワールドホールディングスのお客さまや当社で働く従業員もその対象となります。当社で働く従業員の心身の健康を守り、安心して働くことのできる就業環境を確保することは、パーパス実現に必要不可欠なものです。

お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、ワールドホールディングスの商品・サービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えており、真摯に対応してまいります。

しかしながら、お客さまなどの要求内容や言動が、社会通念に照らして著しく不相当なものでありカスタマーハラスメントに該当する場合には、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、お客さまへの商品・サービスの提供にも悪影響を及ぼしかねないことを鑑み、毅然とした姿勢で臨むこととし、ワールドホールディングスのカスタマーハラスメントに対する基本方針を以下のとおり策定いたします。

１．カスタマーハラスメントの定義

ワールドホールディングスは、カスタマーハラスメントを、「お客さま等（※１）から従業員（※２）に対して行われる、著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指しますが、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
・威圧的な言動
・土下座の強要
・継続的、執拗な言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動
・性的な言動（わいせつな言動や行為、つきまとい行為）
・従業員個人への攻撃、要求
・ＳＮＳやインターネット上への事実無根な情報の書込み
・合理性に欠ける不当・過剰な要求　など

※１お客さま等とは：

ワールドホールディングスの事業に関係を有する方々であって、例えば以下の方々が該当いたします。

＜人材教育事業＞

・人材派遣、請負事業、その他の取引先（商談を含む）ご担当者、事業所近隣住民の方々

・派遣、請負における配属先企業の役職員の方々、配属先が商業施設である場合における当該施設のご利用者さま

・求職者

＜不動産事業＞

・物件のオーナーさま、賃貸物件の借主さま、契約前の各種対応ご希望者さま（物件へのお問い合わせや内見対応など）、管理物件の近隣住民の方々

＜情報通信事業＞

・携帯端末等のご契約者さま、店舗や教室のご利用者さま、店舗近隣住民の方々

＜農業公園事業＞

・施設ご利用者さま、施設近隣の住民の方々

※２従業員とは：

・ワールドホールディングスの正社員、契約社員、パート・アルバイト社員（派遣・請負配属先企業で就業中の社員を含みます）

２．カスタマーハラスメントへの対応

お客さまからのご意見・ご要望に対しては、真摯に対応してまいりますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員のケアを最優先のうえ、組織として毅然とした対応（それ以降のお取引、商品やサービスのご提供をお断りすることや、すでに締結した契約の解除をさせていただく場合もあります）をとるとともに、悪質な行為に対しては、外部の専門家（弁護士等）や警察と連携の上、対応することといたします。

特に、人材教育事業において、派遣・請負配属先企業で就業中の社員に対してカスタマーハラスメントに該当する行為がなされた場合には、従業員のために、他の事業所や他の製造ラインへの配置転換措置なども含めた是正対応のご検討をお願いすることがあります。

３．カスタマーハラスメントへの取り組み

カスタマ―ハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施してまいります。

・カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の周知・研修

・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定

・カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備

・警察や外部専門家（弁護士等）との連携

・カスタマーハラスメントの被害に遭った従業員のメンタルケアおよび事後フォロー体制の構築

以上

2026 年 7 月 22 日制定