

カスタマーハラスメントに対する基本方針

弊社は、品質方針「良い仕事をしてお客様の信頼を得る」 お客様と地域社会に信頼感・安心感・満足感を提供することを心がけます。一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、役員及び社員（以下、社員等）に対する、人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の尊厳を傷つけるものであり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く問題です。社員等にとって安心・安全な職場環境を提供することはサービスを持続的に提供する第一歩であると考えております。弊社は、社員等の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。お客様からこれらの行為を受けた際は、社員等には上長に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

弊社では、厚生労働省が発行する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている「職場において行われる顧客等の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義しています。

2. カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為

考えられる行為としては次のようなものがございます。

- ・「お客様等（取引先その他当社の事業に関係を有する者を含む）」の要求の内容が妥当性を欠く場合
- ・弊社が提供したサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、弊社が提供したサービスの内容とは関係がない場合
- ・要求が社会通念上不相当なもの
- a) 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性の高いもの
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的な言動
 - ・土下座の要求
 - ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、長時間の電話、監禁）
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・社員等個人への攻撃、要求
 - ・SNSへの投稿

b) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの（過度な要求等）

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

3. 弊社の取り組み

カスタマーハラスメントから社員等を守るために次の取り組みを進めてまいります。

- ・カスタマーハラスメントの未然防止および、低減に向けた取り組みの推進
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応方法・手順の策定
- ・対処法を習得するための教育
- ・相談・報告および外部機関との連携体制の整備
- ・再発防止の取り組み
- ・カスタマーハラスメントを受けた社員の心身両面のサポート・ケア
- ・カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、社員等を守るため毅然とした対応を行います。

弊社はこれからもお客様へ良い仕事をしてご満足いただけるよう努めてまいります。

本方針についてのご理解・ご協力を賜りたく、何卒宜しくお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

株式会社 ○○○○
代表取締役 ○○ ○○