カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

当社は、お客様からのご意見・ご要望・苦情等に対して、誠意をもって適切かつ丁寧に対応します。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動、暴力、脅迫、過度な要求、長時間にわたる拘束、繰り返し行われる不当な要求等、社会通念上相当な範囲を超える行為については、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。

当社は、従業員の安全と心身の健康を守ることを重要な経営課題と位置付け、従業員が安心して働くことのできる職場環境の確保に努めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客等からのクレーム・言動のうち、その要求内容に妥当性が認められないもの、または要求内容が妥当であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当であり、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します。

ただし、正当なご意見・苦情・改善要望については、カスタマーハラスメントとは区別し、真摯に対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下のような行為をカスタマーハラスメントの例として取り扱います。

* 暴行、身体的な攻撃
* 脅迫、威圧的な言動
* 暴言、侮辱、人格を否定する発言
* 差別的・性的な言動
* 土下座等の過度な謝罪の要求
* 合理的な理由のない長時間の拘束
* 同じ要求を繰り返す、執拗な要求
* 従業員個人への謝罪や責任追及の要求
* 従業員の氏名、住所、連絡先等の個人情報を要求する行為
* SNS 等への投稿をほのめかして対応を迫る行為
* 金銭や過剰なサービスを要求する行為
* 正当な理由のない商品・サービスの交換、返金、補償等の要求
* その他、従業員の就業環境を著しく害する行為

4. 従業員を守るための対応

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員を一人で対応させることなく、上司・管理者等が速やかに対応を引き継ぎます。

必要に応じて、以下の措置を講じます。

1. 対応者を変更する
2. 複数名で対応する
3. 電話・訪問・面談等を終了する
4. 対応場所を変更する
5. 今後の対応方法を会社側から指定する
6. 必要に応じて警察・弁護士等の外部機関へ相談する
7. 被害を受けた従業員に対して、休暇、勤務変更、配置上の配慮等を行う
8. 必要に応じて産業医、医療機関、相談窓口等への相談を案内する

従業員がカスタマーハラスメントを受けたことを理由として、不利益な取扱いを受けることはありません。

5. 従業員の相談体制

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員が安心して相談できる窓口を設置します。

相談を受けた場合には、事実関係を確認したうえで、相談者のプライバシーに配慮し、必要な対応を行います。

相談したことや被害を申し出たことを理由として、相談者に不利益な取扱いを行いません。

6. 事実確認と適切な対応

カスタマーハラスメントへの対応にあたっては、お客様の申し出を一方的に否定するのではなく、事実関係を確認し、正当なご意見・苦情については適切に対応します。

一方、事実確認の結果、社会通念上相当な範囲を超える行為と判断した場合には、従業員の安全と就業環境を守ることを優先し、組織として対応します。

7. 従業員への教育・研修

当社は、従業員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、以下の教育・研修を実施します。

- カスタマーハラスメントに関する基礎知識
- カスタマーハラスメントの判断基準
- 初期対応の方法
- 上司への報告・相談方法
- 電話・訪問・店頭等における対応方法
- 暴言・脅迫・長時間拘束等への対応方法
- 記録・報告の方法
- 従業員自身の心身を守るための対応

8. 会社としての姿勢

当社は、「お客様を大切にすること」と「従業員を守ること」は両立すべきものと考えています。

お客様からの正当なご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、サービスの改善につなげます。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、暴力・脅迫等の不当な行為については、従業員個人に対応を委ねることなく、会社として毅然と対応します。

すべての従業員が安心して働くことができる職場環境を実現するため、カスタマーハラスメントの防止と被害を受けた従業員の保護に、組織全体で取り組みます。

9. 本方針の見直し

当社は、カスタマーハラスメントへの対応状況を定期的に検証し、必要に応じて本方針および対応方法を見直します。

制定：2026 年 10 月 1 日

株式会社 細谷地
代表取締役 細谷地茂陽