

カスタマーハラスメントに対する対応方針

1. 目的

当社は、お客様からのご意見・ご要望をサービス品質向上の貴重な機会と捉え、誠実に対応してまいります。一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員の就業環境を害し、安定したサービスの提供にも影響を及ぼしかねません。当社は、従業員の安全と心身の健康を守り、健全な職場環境とサービス品質を維持するため、労働施策総合推進法および「カスタマーハラスメント防止指針」（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）に基づき、本方針を定めます。

2. 基本姿勢

- ・誠実かつ冷静な対応を原則とします
- ・正当なご意見・ご要望には真摯に向き合います
- ・カスタマーハラスメントに該当する行為には、従業員個人ではなく組織として毅然と対応します
- ・従業員の安全確保を最優先とし、会社が従業員を守ります

3. カスタマーハラスメントの定義

顧客等（消費者のほか、取引先等の事業上の関係者や施設利用者を含みます）の言動のうち、以下のいずれかに該当し、社会通念上許容される範囲を超えて従業員の就業環境に悪影響を及ぼすものを指します。

- ・要求内容に妥当性を欠くもの
- ・要求の手段・態様が社会通念上不相当なもの
- ・その他、従業員の安全や心身の健康に悪影響を及ぼすもの

なお、正当な理由に基づくご指摘・ご要望は、カスタマーハラスメントには当たりません。

4. 対象行為（代表例）

- ・暴言・威圧・人格否定・差別的発言
- ・過剰または不当な要求
- ・過度な謝罪の要求（土下座の強要等）
- ・性的な言動・従業員へのつきまとい
- ・業務妨害（長時間拘束・繰り返し問い合わせ）
- ・不退去・居座り
- ・無許可の録音・撮影
- ・SNS 等での誹謗中傷・対応内容の無断公開
- ・従業員個人への攻撃・個人情報の公開
- ・その他、当社が不適切と判断する行為

5. 対応方針

当社はカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以下の対応を行います。

- ・対応の制限または中止
- ・サービス提供停止、契約解除
- ・社内記録および共有
- ・警告文の発出
- ・外部機関（弁護士・警察等）との連携
- ・法的措置（民事保全手続を含む）の検討

暴行・傷害・脅迫など犯罪に該当し得る行為に対しては、上記の段階にかかわらず直ちに対応を中止し、警察へ通報します。

また、対応にあたっては可能な限り従業員一人での対応を避け、必要に応じて顧客等とのやり取りを録音・録画します（個人情報保護法等を遵守し、厳重に管理します）。

6. 社内体制

当社は、カスタマーハラスメントへの適切な対応のため、次のとおり社内体制を整備します。

- ・相談窓口：管理部（人事総務・法務）に相談窓口を設置し、被害が現実には生じた場合に限らず、そのおそれがある場合や、カスタマーハラスメントに該当するか否かが不明確な場合にも広く相談に応じます
- ・対応判断：対応の制限や契約解除等の判断は、上長へのエスカレーションを経て、関係部門〔管理部（人事総務・法務）・事業部門〕が連携で行います
- ・記録・共有：事案は「対応報告書」に記録し、個人情報に配慮のうえ関係部門で共有します
- ・再発防止：記録をもとに原因を分析し、サービス・接客の改善や方針の再周知・研修に反映します
- ・周知：本方針は研修等により全従業員に周知するとともに、就業規則等の関連規程に反映します

7. 従業員保護

- ・従業員の安全確保を最優先とします
- ・被害を受けた従業員には、担当変更等の配慮や、産業医等による心身のケアを実施します
- ・相談者、被害者、および事実確認に協力した従業員のプライバシーや個人情報は、相談対応および問題解決の目的以外には使用せず、厳重に保護・管理いたします。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談や事実確認への協力を理由とする、解雇その他の不利益な取扱いはありません

制定日：2026 年 10 月 1 日

以上