

カスタマーハラスメント基本方針

1. 目的と基本姿勢

弊社は、顧客に心からご満足いただける成果品・サービスの提供を目指し、日々真摯に取り組んでおります。そのために、顧客からの正当なご意見やご要望を大切に受け止め、信頼にお応えすることを最重要方針の一つと考えています。

一方で、従業員の人格を否定する言動や威圧的な要求等の「カスタマーハラスメント」は、従業員の尊厳を傷つけ、健全な職場環境を脅かす深刻な問題です。弊社は、すべての従業員が安心して働ける環境を確保するため本方針を定め、カスタマーハラスメントに対して組織的かつ毅然に対応いたします。

2. 顧客の正当な権利の尊重

弊社は、本方針の運用にあたり、顧客の正当な権利を不当に損なうことのないよう最大限配慮します。弊社の至らない点が不満を招く一因となり得ることを認識し、業務改善に繋がる貴重な意見として真摯に受け止め、多様な顧客の権利や特性を踏まえた誠実な対応を行います。

3. 弊社におけるカスタマーハラスメントの定義と該当行為

労働施策総合推進法および厚生労働省指針に基づき、以下の【3つの要素】をすべて満たす言動を対象とします。

- ① 顧客（利用可能性のある方、家族、取引先等含む）から行われること
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた行動・言動であること（要求内容の妥当性欠如、手段・態様の不相当性）
- ③ それらにより、従業員の就業環境が害されること（身体的・精神的苦痛を与えること）

【具体的な該当行為例】 ※これらに限定されません

● 要求内容が妥当性を欠く言動

- ・品質/サービスに欠陥がない場合の金銭補償や交換要求
- ・対応が著しく困難又は不可能な要求、業務無関係な要求（プライバシー等）

● 拘束的・執拗な言動

- ・長時間にわたる居座り、電話の継続（不退去）
- ・合理的な理由のない繰り返しの同旨クレーム
- ・土下座や自宅への謝罪訪問の要求

● 身体的・精神的攻撃／威圧的な言動

- ・暴行、傷害、物を投げつける行為
- ・脅迫、名誉毀損、暴言、プライバシー侵害
- ・大声で怒鳴る、机を叩く、高圧的な態度

● 性的な言動・過度な要求

- ・わいせつな言動、つきまとい、食事への執拗な誘い
- ・社会通念上著しく高額な金銭要求
- ・盗撮、録音、SNS への誹謗中傷の投稿

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

発生時は従業員の安全と尊厳の確保を最優先とし、以下の組織的対応を行います。

【現場対応・安全確保】

- ・従業員の現場からの引き離し
- ・組織（複数人・上長）での対応
- ・事実確認のための録音・録画

【毅然とした措置】

- ・ハラスメント行為の中止要求・警告
- ・成果品・サービスの提供拒否・中止
- ・退去要請および今後の入店禁止

【法的措置・外部連携】

- ・悪質な場合や危険時の警察通報
- ・弁護士等への相談による法的対応
- ・相談窓口による迅速な事実確認