

# カスタマーハラスメント対策 基本方針

令和 8年 5月 1日

代表取締役社長 廣田勝義

## 第1条 目的

当社は、すべての従業員が安心して働ける職場環境を確保するため、顧客等からのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に対して毅然とした態度で対応し、従業員を適切に保護することを目的として本方針を定める。

## 第2条 カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、以下の①～③の要素をすべて満たすものをいう。

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他当社の事業に関係を有する者（以下「顧客等」という。）による言動であること
- ② 当社の従業員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であること
- ③ 従業員の就業環境が害されるものであること

※ 電話・SNS等インターネット上において行われるものも含む。

※ 顧客等からの正当な苦情・申入れはカスハラに該当しない。

### （社会通念上許容される範囲を超えた言動の例）

#### ■ 言動の内容が許容範囲を超えるもの

- ・ そもそも要求に理由がない又は商品・サービスと全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求

#### ■ 手段・態様が許容範囲を超えるもの

- ・ 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・土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動（大声・反社会的言動等）
- ・ 継続的・執拗な言動（繰り返し電話・メール等）
- ・ 拘束的な言動（不退去・居座り・監禁等）

## 第3条 基本姿勢

---

当社は、以下の基本姿勢でカスハラに対応する。

- ④ 従業員を最優先に守る：カスハラから従業員を保護することを最優先とし、一人での対応を極力避ける。
- ⑤ 毅然とした対応：カスハラに対しては、毅然とした態度で対応し、不当な要求には応じない。
- ⑥ 組織的な対応：個人任せにせず、管理職・関係部門・本社等が連携して組織として対応する。
- ⑦ 悪質行為への厳正な対処：特に悪質なカスハラに対しては、警察・弁護士への相談を含む法的措置も辞さない。
- ⑧ 正当な苦情への誠実な対応：社会通念上許容される正当な苦情・申入れについては、誠実かつ真摯に対応する。

## 第4条 事業主が講ずべき措置

---

### (1) 方針の周知・啓発

- ⑨ 本方針を就業規則・社内報・社内ホームページ等に掲載し、全従業員に周知する。
- ⑩ カスハラへの具体的な対処内容（別途定める「対応規定」参照）を全従業員に周知する。
- ⑪ 定期的に研修・講習を実施し、従業員のカスハラへの理解と対応力を向上させる。

### (2) 相談体制の整備

- ⑫ カスハラに関する相談窓口を設置し、全従業員に周知する。
- ⑬ 相談窓口担当者が適切に対応できるよう、研修・マニュアルを整備する。
- ⑭ 相談窓口は職場における他のハラスメント相談窓口と一体的に運用することができる。

### (3) 事後の対応

- ⑮ 相談申出があった場合は、迅速かつ正確に事実確認を行う。
- ⑯ カスハラが確認された場合、被害者への配慮措置（担当変更・複数対応・メンタルヘルスケア等）を速やかに行う。
- ⑰ 再発防止に向けた措置（方針の再周知・研修実施・業務改善等）を講ずる。

### (4) 悪質なカスハラへの対処体制

- ⑱ 特に悪質と認められるカスハラに対する対処方針をあらかじめ定め、従業員に周知する。
- ⑲ 当該対処を実行できる体制（関係部門の連携・警察・弁護士との連携等）を整備する。

## 第5条 プライバシーの保護

---

カスハラに関する相談・対応において知り得た相談者等の情報（性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報を含む）は、プライバシーを厳守し、正当な目的以外に使用しない。

## 第6条 不利益取扱いの禁止

---

カスハラについて相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、または都道府県労働局へ相談・申請したことを理由として、当該従業員に解雇その他の不利益な取扱いを行わない。

## 第7条 他社との連携

---

自社の従業員が他社の従業員に対してカスハラを行った場合、他の事業主から事実確認等の協力を求められたときは、これに協力するよう努める。