カスタマーハラスメントに対する基本方針

1．はじめに

当社は、お客様およびお取引先との信頼関係を大切にし、誠実で丁寧な対応を心がけています。
一方で、従業員一人ひとりが安心して働ける就業環境を守ることも、企業としての重要な責務であると考えています。
関係法令および社会的要請を踏まえ、従業員の人格および尊厳を守り、健全な就業環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を以下のとおり定めます。

2．カスタマーハラスメントの考え方

カスタマーハラスメントとは、お客様やお取引先等からの言動のうち、要求内容の妥当性や要求手段・態様の相当性等に照らし、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものを指します。
カスタマーハラスメントへの該当性については、個別の状況や経緯を踏まえ、総合的に判断します。
例えば、以下のような言動が該当する可能性があります。

- 威圧的・攻撃的な言動（暴言、人格否定、脅迫、身体的・精神的苦痛を与える言動等）
- 長時間にわたる拘束、執拗な繰り返しの要求、業務時間外の対応強要や過剰な連絡
- 不当・過剰な要求（契約範囲を超えた対応、無償対応の強要、合理的理由のない謝罪要求、過度な責任追及等）
- 従業員個人への攻撃、私的な要求、SNS 等での誹謗中傷や不当な圧力

3．当社の基本姿勢

お客様や取引先等からの社会通念上許容される範囲内で行われるご意見・ご要望には誠実に対応し、正当なご指摘については真摯に受け止め、改善に努めます。

- 一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、従業員の安全および人権を最優先に考え、組織として適切に対応します。
- 個々の従業員に過度な対応責任を負わせることなく、必要に応じて管理職・関係部門・社内弁護士と連携して対応します。
- 契約関係および取引条件に基づき、対応範囲を明確にし、健全で対等な関係の維持に努めます。

4．カスタマーハラスメントへの措置

カスタマーハラスメントに該当する、またはそのおそれがある言動が確認された場合、当社は状況に応じて、以下の措置を段階的または複合的に講じます。

- 内容の是正のお願い
- 当社担当従業員の変更、対応時間の制限、書面等による対応への切り替え等
- 契約内容に基づく対応範囲の明確化および超過対応の停止
- 取引やサービス提供の見直し、対応の中止
- 必要に応じて、関係機関（社外弁護士・警察等）との連携
- 悪質性が高い場合には、契約解除や法的措置を含む厳正な対応

5. 従業員の保護と体制整備

当社は、従業員が一人で抱え込むことなく、安心して相談・報告できる体制を整備します。

- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置
- 迅速な事実確認、記録の作成・保存（通話・メール・面談記録等）
- 管理職へのエスカレーションルールの明確化
- 対応マニュアルおよび判断基準の整備
- e-learning による従業員への教育・研修の実施
- メンタルヘルスケアおよび産業医等との連携
- 再発防止に向けた取り組み

6. お客様へのお願い

当社は、より良い製品・サービスの提供と健全な関係の構築のため、お客様およびお取引先の皆様におかれましても、相互に尊重し合うコミュニケーションへのご理解とご協力をお願い申し上げます。