

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

カスタマーハラスメント被害の深刻な社会問題を受け、厚生労働省は全ての企業に対しカスタマーハラスメントから従業員を保護する対策を義務付ける方針を示しました。また、2025 年 4 月より「東京都カスタマーハラスメント防止条例」が施行されました。それにより、企業のカスタマーハラスメントに対する取組が強く求められるようになりました。当社においても、誰もが安心して働ける職場環境を構築するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めることといたしました。

当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「顧客等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・従業員へのセクシャル・ハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、付きまとい行為

※「SOGI（ソジ）」とは、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）のかしら文字をとった略称

カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員へのケアを最優先します。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法を周知します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・顧問弁護士等の連携など体制を整備します。

カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行い、万が一、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当社の従業員を守るために本基本方針に基づき問題解決にあたります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や顧問弁護士と連携の上、毅然と対応を行います。

取引先、各関係者の皆様へ

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。現在、当社においてお客様からカスタマーハラスメントの事案は発生しておらず、良い関係を構築できているものと感謝申し上げます。当社も本方針を順守することで、お客様とより良い関係を構築してまいりたいと考えております。お客様におかれましては、ご理解とご協力を賜り、今後とも、ご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願いいたします。