カスタマーハラスメント防止に関する基本指針

1. 基本方針

当社は、働くすべての従業員が、安心・安全に、かつ尊厳を持って働ける環境を維持するため、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対して毅然とした態度で臨み、組織全体で従業員を保護します。また、カスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、または事実確認に協力したこと等を理由として、当該従業員に対して解雇その他の不利益な取扱いは一切行いません。

2. 対象となる行為

顧客、取引先等からの要求のうち、「要求の内容に妥当性がないもの」または「妥当であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」を指します。

具体例： 暴言・大声・侮辱・脅迫、過剰・理不尽な要求、長時間の拘束（居座り・電話の不当な継続）、インターネット上での誹謗中傷、その他のハラスメント行為。

3. 現場での対応ルール

現場でカスタマーハラスメントが発生した場合、従業員が一人で抱え込まず、組織として組織防衛を行います。

① 初期対応： 相手の感情に配慮しつつ、丁寧に対応する。ただし、理不尽な要求に対してはその場で約束せず、「会社に確認します」と持ち帰る。
② 複数人での対応： 相手の態度が威圧的な場合や長引く場合は、速やかに管理監督者（上司）に指示を仰ぎ、可能な限り一人で対応させず、複数名で対応する。
③ 記録の徹底： 対応時の日時、相手の氏名、発言内容などをメモや録音（状況に応じる）で記録する。
④ 毅然とした拒絶とエスカレーション： 暴言や脅迫、居座りなど、特に悪質な行為が続く場合は、その場で対応を打ち切り、本社・本部へ情報を共有して指示を仰ぐ。犯罪行為（暴力、脅迫、監禁、業務妨害等）に該当し得ると判断される場合は、躊躇なく警察へ通報する。

4. 相談窓口の設置

カスタマーハラスメントを受けたり、見かけたりした場合は、速やかに以下の窓口に相談してください。

相談窓口担当： 営業部部長
相談方法： 面談、電話、またはメールにて受け付けます。
プライバシーの保護： 相談者や協力者のプライバシーは厳重に保護され、本人の承諾なく第三者に開示されることはありません。

5. 相談後の対応手順

相談を受けた窓口担当者および会社は、以下の手順で迅速に対応します。

事実関係の確認: 相談者および関係者から速やかに事情を聴取し、客観的な事実を確認します。
被害者に対する配慮のための措置：カスタマーハラスメントにより精神的ストレス等を受けた従業員に対しては、本人の状況に応じて、以下の通り心身の健康を守るための必要な配慮やサポートを行います。

①本人の負担を減らすための業務調整、または関係先への働きかけ
②会社担当者による丁寧な面談・話の聞き取り
③十分な休養（有休の取得推奨など）の付与

再発防止： 被害事例を分析し、現場の動線改善やマニュアルの改訂など、再発防止に向けた取り組みを組織的に行います。

令和 8 年 10 月 1 日 制定