

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

当社は、お客様及び取引先等から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘を、サービス及び業務の改善につながる大切な声として受け止め、誠実に対応します。

一方で、従業員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、長時間の拘束、過度な要求、人格を否定する言動等、社会通念上許容される範囲を超える行為については、従業員の尊厳を傷つけ、安全で安心して働くことのできる就業環境を害するものです。

当社は、このようなカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）から従業員を守ること、事業主としての重要な責務であると考えます。

2. 会社としての方針

当社は、カスハラに対して、従業員個人に対応を任せることなく、会社として組織的に対応します。

カスハラに該当すると判断した場合には、毅然とした態度で対応し、従業員を保護します。

特に悪質な行為、暴行、脅迫その他犯罪に該当する可能性のある行為については、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携して対応します。

3. カスハラに該当し得る行為

例えば、次のような行為が該当する場合がありますと考えています。

- (1) 暴行、傷害その他身体に対する攻撃
- (2) 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、人格を否定する発言その他精神的な攻撃
- (3) 大声、威嚇、机を叩く等の威圧的な言動
- (4) 土下座その他社会通念上相当でない謝罪方法の強要
- (5) 同一又は類似の要求、質問、苦情等を繰り返す行為
- (6) 長時間にわたり従業員を拘束する行為
- (7) 事業所からの退去要請に応じない行為
- (8) 従業員を監禁し、又は退室を妨げる行為
- (9) 会社が提供する商品又はサービスの内容を著しく超える要求
- (10) 正当な理由のない金銭、補償、謝罪、従業員の処分等の要求
- (11) 特定の従業員を指定し、又は従業員の交代を執拗に要求する行為
- (12) 従業員の氏名、住所、電話番号その他個人情報を不当に要求する行為
- (13) 従業員を撮影又は録音し、その映像、画像、音声等を不当に利用する行為
- (14) SNS、インターネット等における従業員への誹謗中傷又は個人情報の公開
- (15) 性的な言動、つきまといその他従業員に著しい不快感又は恐怖を与える行為
- (16) 差別的又は人格を否定する言動
- (17) その他前各号に準ずる行為

4. 正当なご意見・苦情等への対応

当社は、お客様及び取引先等からの正当なご意見、ご要望、ご指摘、苦情等については、これまでと同様、真摯に受け止め、適切に対応します。

単に苦情や厳しいご意見があったことのみをもって、カスハラと判断するものではありません。

要求内容の妥当性、要求の手段・態様、継続性、従業員の就業環境への影響等を踏まえて、個別に判断します。

5. 従業員を守るための取組

当社は、カスハラを防止し、従業員の就業環境を守るため、次の取組を行います。

- カスハラ防止規程及び対応マニュアルの整備
- 相談窓口の設置及び従業員への周知
- 上司・管理者への速やかな報告体制の整備
- 従業員一人に対応を抱え込ませない体制づくり
- カスハラに関する従業員研修の実施
- 管理監督者に対する対応方法の教育
- 被害を受けた従業員への必要な配慮及び支援
- 悪質な事案についての警察、弁護士その他関係機関との連携
- 発生事案の記録、検証及び再発防止

6. お客様・取引先等へのお願い

当社は、お客様及び取引先等との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供及び業務の遂行に努めてまいります。

その一方で、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全な就業環境を害する行為については、会社として毅然と対応します。

カスハラに該当すると判断した場合には、対応を中止し、又は以後の対応方法を変更する場合があります。

また、暴行、脅迫その他特に悪質な行為については、警察、弁護士その他の関係機関に相談し、法的措置を含めて対応する場合があります。

お客様及び取引先等におかれましても、当社のカスハラ防止の取組について、ご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日
株式会社 増永組
代表取締役 福島 誠治