

カスタマーハラスメント対応基本方針

1. 基本的な考え方

【株式会社〇〇】(以下「当社」)は、お客様、お取引先その他当社の事業に関係を有する方々(以下「お客様等」)からの貴重なご意見・ご要望を、商品・サービスの改善に不可欠なものとして真摯に受け止めます。一方で、その中に、社会通念上許容される範囲を超えた言動が含まれ、従業員の就業環境が害される場合があります。当社は、このような言動をカスタマーハラスメントと位置づけ、毅然とした態度で対応するとともに、これを受けた従業員を保護します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、次の3つの要素をすべて満たすものを、カスタマーハラスメントとします。

- ① 職場において行われるお客様等の言動であること
- ② 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 その言動により、従業員の就業環境が害されること

「職場」には、店舗・事務所のほか、お客様等の自宅、取引先の事務所、出張先が含まれ、対面のものだけでなく、電話、メール、SNS等を通じて行われるものも含まれます。

3. 正当なお申入れとの区別

お客様等からのご意見・ご要望のすべてがカスタマーハラスメントに当たるわけではありません。客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当なお申入れであり、カスタマーハラスメントには該当しません。当社は、正当なお申入れには誠実に対応します。

また、障害のある方から、不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。当社は、障害者差別解消法その他の関係法令に基づき、建設的な対話を通じて、過重な負担とならない範囲で必要かつ合理的な配慮を提供します。

4. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害、物を投げつける等)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、人格を否定する言動、性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動、盗撮、撮影をやめるよう求めた後も継続するなどの不相当な撮影等)
- ・威圧的な言動(大声で威圧する、反社会的な言動を行う等)
- ・継続的、執拗な言動(同様の質問の執拗な繰り返し、執拗な責め立て、同様のメールの執拗な送付等)
- ・拘束的な言動(不退去、居座り、長時間の電話による拘束等)
- ・要求内容が不当なもの(理由のない要求、契約を著しく超える要求、対応が著しく困難または不

可能な要求、不当な損害賠償要求等)

- ・その他、社会通念上許容される範囲を超えると認められる言動

※上記は例示であり、これらに限られません。また、これらに形式的に当てはまるからといって、直ちにカスタマーハラスメントと判断されるものでもありません。

5. 当社の対応

- ・従業員に対応を一人で抱え込ませません。必要に応じて、管理監督者等が対応を引き継ぎ、複数名対応、本部への連絡、対応の終了その他の必要な支援を行います。
- ・状況に応じて、記録の作成、録音・録画(個人情報保護関連法令を遵守します)、対応の中止、退店のお願い、通話の終了を行います。
- ・特に悪質と考えられる場合には、法令および契約等に照らし、警告、【法令の制限内における商品の販売・サービスの提供の停止】、【施設への出入りのお断り】、警察への通報、弁護士への相談その他の必要な措置を、組織として講じます。
- ・当社側の説明不足や対応の誤りが原因・背景となっている場合には、カスタマーハラスメントへの対応とは別に、原因を確認し、真摯に改善します。

6. 相談・報告について

- ・カスタマーハラスメントを受けた、または受けるおそれがあると感じた場合は、【相談窓口：〇〇部／内線〇〇／メール〇〇】または直属の管理監督者に相談してください。
- ・カスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合、発生のおそれがある段階の場合も、相談の対象です。
- ・言動を直接受けた従業員だけでなく、それを見聞した周囲の従業員からの相談も受け付けます。

7. 不利益取扱いの禁止

当社は、従業員が、①カスタマーハラスメントに関し相談をしたこと、②事実関係の確認等の当社の措置に協力したこと、③都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求めもしくは調停の申請を行ったこと、④調停の出頭の求めに応じたことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行いません。

8. 他社の労働者等への配慮

当社の従業員は、他社が雇用する労働者、個人事業主・フリーランスその他当社の事業に関係する方に対し、社会通念上許容される範囲を超え、その就業環境等を害する言動を行いません。また、当社の職場において、当社が雇用する従業員以外の方がお客様等から同様の言動を受けた場合にも、必要に応じて適切に対応するよう努めます。

9. 適用範囲

本方針は、管理監督者を含む当社が雇用するすべての労働者（正社員、パートタイム労働者、契約社員等）、および当社で就業する派遣労働者に適用します。

10. 周知および見直し

本方針は、社内ホームページ、社内報および研修を通じて周知します。運用状況を踏まえ、必要に応じて見直します。

制定日：【2026 年〇月〇日】／所管：【人事部】