

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

当社は、すべてのお客様に安心してサービスをご利用いただけるよう、誠実で丁寧な対応に努めております。同時に、従業員が安全かつ健全な環境で業務に従事できることも、安定したサービス提供に欠かせない重要な要素と考えています。

このため、当社では以下の通り「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を定め、適切な対応を行ってまいります。

2. 対象となる行為（具体例）

当社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様等からの要求・言動のうち、「要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当なもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

具体的には、以下のような行為（これらに限定されません）が該当します。

- ・ 身体的・精神的な攻撃
- ・ 暴行、傷つける行為（物理的な威嚇・暴力）
- ・ 脅迫、威圧的な言動
- ・ 侮辱、人格を否定する言動、極めて粗野な言葉遣い
- ・ 時間的・拘束的な行為
- ・ 不必要な長時間の電話、拘束、または度重なる不当な呼び出し
- ・ 業務終了後や休業日等における不当な対応の要求
- ・ 過剰・不当な要求
- ・ 社内ルールや法令（高圧ガス保安法等）を無視した過剰な要求（無資格・安全基準に違反する工事の強要等）
- ・ 金銭補償や無償提供などの合理的な理由のない要求
- ・ 正当な理由のない謝罪の強制（土下座の要求等）や特定の従業員に対する不当な処罰の要求
- ・ 当社業務範囲を逸脱した不当な作業・サービスの強要
- ・ プライバシー・名誉毀損行為
- ・ 従業員個人のプライバシー侵害、盗撮・録音データの無断公開
- ・ SNS やインターネット上での当社・従業員に対する誹謗中傷、嘘偽りの拡散、名誉毀損
- ・ 従業員個人に対するストーカー行為やハラスメント行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

該当する行為が確認された場合、当社は従業員の安全確保と業務の適正化のため、以下の措置を講じます。

対応のお断り・制限：悪質な行為が認められた場合、現場・電話・店頭等での対応を即時中断、または今後の対応をお断り・制限します。

法的措置および外部連携：悪質性が高いと判断した場合は、警察への通報や弁護士等の外部専門機関と連携し、厳正に対処します。

取引・契約の停止：ハラスメントが継続する場合、今後のサービス提供や契約の継続を停止します。

事実関係の記録：適切な対応のため、通話の録音、メッセージ履歴の保存、状況の記録を行います。

4. 社内における取り組み

当社は、本方針の運用のために以下の取り組みを推進してまいります。

カスタマーハラスメントに関する社内ガイドラインの策定と周知徹底

従業員に対する各種研修・教育の実施

ハラスメント発生時の相談窓口の設置および従業員のメンタルヘルスケアの強化

5. お客様へのお願い

当社は、お客様からのご意見・ご要望を大切にし、より良いサービスの提供に努めております。そのためにも、従業員への適切なコミュニケーションにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。