カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、お客様やお取引先様からのご意見・ご要望を誠実にお受け止めし、より良いサービスや提案の提供に日々努めております。

一方で、サービスを提供する従業員の人権が尊重され、安心して働くことができる環境の確保は、持続的で高品質なサービスを提供し続けるために不可欠であると考えております。

当社は、厚生労働省のガイドラインを踏まえ、社会通念上許容される範囲を超えた不当・過剰な言動（カスタマーハラスメント）から従業員を守り、健全な取引関係・信頼関係を維持するため、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

顧客、お取引先様、その他関係者様（以下「顧客等」）からの言動のうち、業務の性質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って、当社の従業員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

※なお、お客様等の正当な権利行使（サービス改善に向けた健全なご意見・不具合のご指摘・合理的配慮の求め等）につきましては、カスタマーハラスメントには該当いたしません。

3. 対象となる主な行為

以下のような行為（例示であり、これらに限定されません）は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- 身体的な攻撃・威嚇：暴力、暴言、大声での威嚇、書類や備品の投げつけ、カウンターや机を叩く行為など
- 精神的な攻撃・侮辱：人格を否定する発言、暴言・脅迫的な言動（「クビにする」「ネットに晒す」等）、誹謗中傷など
- 威圧的・継続的・執拗な言動：不当な謝罪（土下座等）の要求、長時間の拘束、合理的な理由のない同じ要求の繰り返しなど
- 不当・過剰な要求：契約外・範囲外のサービス提供の強要、法外な金銭補償の要求、不当な値引きや担当者の解雇・処分要求など
- 差別的・性的な言動：性別・年齢・国籍・障害等を理由とする差別的発言、セクシュアルハラスメント行為など
- プライバシー侵害・個人への攻撃：従業員の写真・動画の無断撮影およびSNS等への投稿、氏名・個人情報のインターネット上への掲載など

4. 当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、またはそのおそれがある場合、以下の通り組織的に対応いたします。

- 組織的かつ毅然とした対応：担当者個人に対応を任せることなく、組織として一貫した毅然とした態度で臨みます。
- 対応の拒否・取引の停止：カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、サービスの提供や対応をお断りし、必要に応じて取引を一時停止または解除させていただくことがあります。
- 外部専門機関との連携：悪質な事案や犯罪行為（暴力・脅迫・不退去・業務妨害等）と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、民事・刑事の両面から厳正な法的措置を講じます。
- 社内体制の整備とケア：従業員向けの相談窓口の設置、対応マニュアルの整備および研修の実施を通じて、被害にあった従業員のメンタルヘルスケアと適切な安全確保に万全を期します。

5. お客様・お取引先様へのお願い

当社は、今後もお客様やお取引先様との相互の信頼関係を大切にし、質の高いサービスを提供できるよう邁進してまいります。皆様におかれましても、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年10月26日

株式会社エス・エム・エス