

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年6月26日作成

株式会社 奄防

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 背景と基本姿勢

当社は、お客様に最高品質のサービス（商品）を提供し、信頼される企業を目指しております。そのためには、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働くことができる環境が不可欠です。万が一、お客様等からの正当なクレームやご意見の範囲を超え、従業員の人権や就業環境が脅かされる行為（カスタマーハラスメント）が発生した場合は、会社として毅然とした態度で臨み、組織的に従業員を守ることをここに宣言いたします。

2. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

厚生労働省のガイドラインに基づき、当社では「顧客等からの要求・言動のうち、妥当性を欠くもの、またはその手段・態様が社会通念上不相当なものであり、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。具体的には、以下のような行為が該当します。

- **身体的な攻撃：** 暴行、傷害、物の損壊
- **精神的な攻撃：** 脅迫、威嚇、暴言、侮辱、名誉毀損、土下座の要求
- **過剰または不当な要求：** 契約内容に含まれない無償の追加工事の強要、不当な値引きや返金の要求
- **拘束的・執拗な言動：** 長時間の居座り、電話の過度な繰り返し、過剰な説明

要求、付きまとい

- **その他：** 従業員個人への SNS 等での誹謗中傷、無断でネット等に晒す行為

3. ハラスメント発生時の対応方針

カスタマーハラスメントと判断される言動が確認された場合、以下の措置を講じます。

- **対応のお断りと中断：** 毅然とした態度で注意・警告を行い、改善されない場合はサービスの提供やカスタマーサポート対応を直ちに中止（お断り）いたします。
- **法的措置を含む厳正な対処：** 悪質な行為や犯罪行為（脅迫・恐喝・暴行等）と判断した場合は、警察や弁護士などの外部専門機関と連携し、民事・刑事の両面から法的措置を含めた厳正な対処を行います。

4. 社内体制の整備

従業員が安心して働けるよう、以下の社内体制を構築・維持します。

- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、迅速に組織で対応します。
- 被害を受けた従業員のメンタルヘルスケアおよび安全確保を最優先します。
- 定期的な研修を実施し、適切な対応スキルの向上とハラスメント防止に努めます。