

# カスタマーハラスメント対応 基本方針

## 基本方針

当社は、従業員の安全と尊厳を守り、安心して働ける職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対し組織として対応する。

## 基本姿勢

- ・顧客対応は誠実かつ冷静に行う
- ・不当・過剰な要求には応じない
- ・問題は個人で抱え込まず、必ず上司へ報告する
- ・従業員の安全・健康を最優先とする

## カスタマーハラスメントの定義

お客様からのご要望・言動のうち、その要求内容に妥当性がなく、社会一般に通用しない方法や様子で要求され、従業員の就業環境や心身が害されるもの。

## カスタマーハラスメントの例

- ・暴言・威圧的な言動
- ・長時間にわたる拘束や繰り返しの過度な要求
- ・過剰な謝罪や不当な補償の要求
- ・脅迫・暴力・セクシュアルハラスメント行為
- ・SNS等を用いた誹謗中傷の示唆

## 対応の打ち切り基準

- ・暴言・威圧が継続する
- ・説明しても要求が止まらない
- ・安全確保が困難

(例)

「当社の方針により、これ以上の対応はできません」

## 社内対処

- ・労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと
- ・可能な限り労働者を一人に対応させないこと。また、必要に応じて当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること。
- ・顧客等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録画・録音に当たっては個人情報の保護に関する法律等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- ・労働者から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたり、電話を切ったりすること。
- ・暴行・傷害・脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・現場対応が困難な場合においては、本社・本部等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- ・法的な手続が必要な場合においては、役員と連携し、弁護士へ相談すること。

制定年月日：2026年10月1日