

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、お取引先様その他すべての関係者の皆様との信頼関係を大切にし、より良い製品・サービスの提供に努めております。

一方で、一部のお客様等による社会通念上相当な範囲を超える言動は、当社の業務に従事する者（以下、「従業員等」という）の人格や尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を損なうおそれがあります。

当社は、従業員等の人権を尊重し、安全かつ安心して働くことができ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する基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省の指針を踏まえ、お客様、お取引先様その他当社事業に関係する方による言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員等の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

3. 該当する主な行為の例

以下は例示であり、これらに限られません。

(1) 暴力・脅迫行為

- ・ 暴行、傷害その他身体的攻撃
- ・ 脅迫、威嚇、恫喝
- ・ 器物損壊行為
- ・ SNS等への悪質な投稿を示唆する脅し

(2) 人格を否定する言動

- ・ 侮辱、暴言、中傷
- ・ 従業員等の人格や尊厳を傷つける発言
- ・ 差別的な発言

(3) 過度または不当な要求

- ・ 業務上対応困難な要求
- ・ 契約内容や提供範囲を著しく超える要求
- ・ 不当な金銭補償や謝罪の要求
- ・ 土下座の要求

(4) 執拗な言動

- ・ 同一内容の要求や苦情を繰り返す行為
- ・ 長時間にわたる電話、面談、居座り

- 多数のメールやメッセージの送信

(5) プライバシー侵害行為

- 従業員等の無断撮影、録音
- SNS 等への個人情報の投稿
- プライベート情報の開示要求

(6) その他就業環境を害する行為

- セクシュアルハラスメントに該当する言動
- その他、社会通念上相当な範囲を超える言動

4. 当社の対応

当社は、お客様等からのご意見・ご要望に対し誠実に対応し、サービス品質の向上に取り組めます。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員等を守るため、状況に応じて以下の対応を行うことがあります。

- 対応の中止またはお断り
- 面会・商談・電話対応の終了
- 事業所・施設への立入りのお断り
- 警告文の送付
- 警察への通報
- 弁護士等への相談および法的措置

これらの措置は、従業員等の安全確保および適切な事業運営のために実施するものです。

5. お客様・お取引先様へのお願い

当社は、お客様、お取引先様ならびに従業員等が互いに尊重し合える関係を築くことを目指しております。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日：2026 年 10 月 1 日

カトーレック株式会社