

プライマリ社会保険労務士法人

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、「すべての挑戦に、報われる未来と確かな安心を」という基本理念の下、「事業の成功を、ともに創る。」というミッションをかかげ、単に決められた手続きや業務をこなすことではなく、現場で挑戦するお客様の「事業を成功させること」こそが、真の使命と考え、たとえ困難や摩擦が生じる場面であっても、常にお客様の「一番の味方」であるという信念を持ち、事業の成功に向けて共に挑み続けます。

そのため、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、改正労働施策総合推進法（令和8年10月1日施行）を踏まえ、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様（お取引先を含みます。）の言動のうち、従業員が従事する業務の性質その他の事情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、それにより従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。なお、社会通念上許容される範囲で行われるご意見・ご要望は、カスタマーハラスメントには該当しません。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・同様の要求や問い合わせの執拗な繰り返し
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・盗撮や無断での撮影
- ・従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員が上長や相談窓口へ報告・相談することを奨励し、報告・相談があった場合は組織として対応します。
- ・相談者等のプライバシーを保護するとともに、相談したことや事実確認に協力したこと等を理由として、不利益な取扱いを行いません。
- ・当社の業務に従事する派遣社員や業務委託先のスタッフ等に対するカスタマーハラスメントについても、同様に対応します。
- ・当社の従業員がお取引先等の従業員に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、周知・啓発を行います。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、法令の範囲内において以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察への通報や、外部の専門家（弁護士等）と連携した警告文の送付・法的措置等により、毅然と対応します。

令和8年10月22日

プライマリ社会保険労務士法人 代表社員 大島 聡