

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

(1) カスタマーハラスメント対策の背景

近年、カスタマーハラスメントが深刻な課題となっています。厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間に「カスタマーハラスメントを受けた」と回答した労働者は全労働者のうち10.8%と、パワーハラスメントに次いで多い状況です。

さらに、令和8年10月から「労働施策総合推進法」の改正により新たに「顧客等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)」に対する雇用管理上の措置が事業主の法的義務として施行されます。

(2) 組織的な対応の必要性

カスタマーハラスメントは、従業員に精神的・身体的苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つける行為です。従業員一人ひとりをカスタマーハラスメントから守り、その能力を十分に発揮できるよう、良好な就業環境をつくることが重要です。

当社においては、現場の従業員任せにすることなく、あらかじめ統一的な対応方法を定めるなど、組織的なカスタマーハラスメント対策に取り組めます。

(3) マニュアルの位置づけ

本マニュアルでは、カスタマーハラスメントの定義、カスタマーハラスメントに対する基本方針、当社における判断基準や対応例、社内体制などを示します。

2. 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「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員および社員の就業環境を害するもの」と定義します。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。

【主な該当例(例示)】

- 身体的な攻撃(暴行・傷害等)
- 精神的な攻撃(暴言、脅迫、人格を否定するなどの侮辱、名誉毀損、脅迫等)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 執拗な言動(電話やメールを含む)
- 拘束する行動(居座り、不退去、監禁等)
- 差別的な言動(人種・職業・性的指向等に関する侮辱的な言動等)
- 性的な言動(わいせつな言動や行為、つきまとい行為等)
- 個人への攻撃や嫌がらせ
- SNSやインターネット上の誹謗中傷

○合理性を欠く不当・過剰な要求、過度な謝罪の要求

※なお、通常のご要望、建設的なご意見、正当なクレームについては、カスタマーハラスメントには該当しません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社においては、「2. カスタマーハラスメントの定義」に基づき、従業員の就業環境が害されるような顧客等による著しい迷惑行為があった場合、カスタマーハラスメントとして毅然とした対応を行います。

悪質な場合は、メールや書面での注意、サービス提供制限等を検討します。また必要に応じて警察・弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対処します。

4. 当社における取り組み

当社は本方針によりカスタマーハラスメントに対する取り組み姿勢を明確化するとともに、社内においては以下に取り組みます。

- ・本方針の社員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応手順等の策定
- ・社員のための心身のケア体制の整備
- ・社員への継続的な教育・研修の実施

以上