

カスタマーハラスメントに関する基本方針

株式会社クレオテック

代表取締役 竹内 敏夫

1. はじめに

当社は、社員が安全かつ安心して業務に従事できる職場環境を確保するとともに、顧客等との良好な関係を維持し、適切な顧客対応を継続することを、重要な経営課題として位置づけています。

顧客等からの正当なご意見・ご要望には誠実に対応する一方で、社員の人格・尊厳・安全を損なう言動または社会通念上相当な範囲を超える要求に対しては、会社として組織的にかつ一貫して対応します。

当社は、以下のとおり「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を定め、当社の姿勢を明らかにするとともに、社会との健全な関係の構築に努めます。

2. カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、顧客等の言動であって、社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により、社員の就業環境が害されるものをいいます。

判断にあたっては、①要求内容の妥当性、②要求を実現する手段・態様の相当性、③社員の安全・健康・業務遂行への影響、④継続性・悪質性を総合的に考慮します。

なお、顧客等からの苦情や申入れのすべてがカスタマーハラスメントに当たるわけではありません。客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われる正当な苦情・要望・問い合わせについては、当社は誠実に対応します。対応にあたっては、消費者の権利および障害者差別解消法の趣旨にも留意します。

3. カスタマーハラスメントに該当しうる言動例

カスタマーハラスメントの具体例として、以下のような言動が考えられます。あくまで例示であり、これに限られるものではありません。

(1) 言動・要求等の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 法令・契約・社会通念を超える要求
- ② 不当な金銭補償
- ③ 合理的理由のない謝罪要求
- ④ 土下座その他屈辱的行為の要求
- ⑤ 社員の処分・解雇の要求
- ⑥ 取引上の立場を利用した不当な要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的・精神的攻撃：暴行、傷害、脅迫、威嚇、恫喝、暴言、人格否定、侮辱、差別的又は性的な発言、社員個人への誹謗中傷
- ② 拘束的・反復的な行為：長時間の電話・面談、繰り返しの問い合わせ又は苦情、退去要請後の居座り、不退去、業務を妨害する行為
- ③ 虚偽・誇張・議論のすり替え等：事実と異なる主張の繰返し、話のすり替え、揚げ足取り、故意に誤解を招く発言等
- ④ プライバシー侵害等：社員の個人情報を執拗に聞き出す行為、無断撮影・録音・録画、SNSやインターネット上での誹謗中傷、つきまとい、個人情報の拡散
- ⑤ 他のハラスメントとの重畳：顧客等から社員へのセクシュアル・ジェンダー・レイシャル・その他のハラスメント行為（「ハラスメント防止に関するガイドライン」で規定するハラスメントが顧客等から行われる場合を含む）
- ⑥ その他：社会通念上相当な範囲を超える迷惑行為、社員の安全または健康を害するおそれのある行為

4. 当社におけるカスタマーハラスメントへの対応方針

- (1) 当社は、社員が安全かつ安心して業務に従事できる職場環境を確保するとともに、顧客等との良好な関係を維持し、適切な顧客対応を継続するため、カスタマーハラスメントを放置せず、組織として毅然と対処し、社員を保護します。
- (2) 当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、原則として、以後の対応をお断りさせていただきます。また、特に悪質と判断した場合には、警察、弁護士等のしかるべき機関と連携し、厳正に対処します。
- (3) カスタマーハラスメント行為の被害にあった社員のケアを最優先し、適切な対応を行います。
- (4) 当社の社員が、取引先その他の関係者に対してカスタマーハラスメントの加害者にならないように取り組みます。

以上

附則

制定 2026 年 9 月 17 日