

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年（2025年）9月24日 制定

たねのとなり合同会社

はじめに

当社は、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、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がると考え、たねのとなり合同会社における「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。

1. 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、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。これは東京都カスタマー・ハラスメント防止条例に基づく定義です。

著しい迷惑行為の例

- 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
- 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

- 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
-

2. 当社の基本的な考え方

当社は、従業員が安心して働ける職場づくりを推進し、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。そのため、以下の取組を実施します。

実施する取組

- **カスタマーハラスメント対策マニュアルの作成・周知**
 - 全従業員が適切に対応できるよう、具体的な対応方法を定めたマニュアルを作成し、周知徹底を図ります
 - **相談窓口の設置**
 - 従業員がカスタマーハラスメントに関する相談を安心してできる窓口を社内外に設置します
 - **従業員への研修の実施**
 - 定期的な研修を通じて、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応方法の習得を図ります
 - **事案が発生した場合の適切な対応**
 - カスタマーハラスメントが発生した場合、組織として迅速かつ適切に対応します
-

3. 従業員に求めること

全ての従業員は、以下の点について徹底してください。

お客様への対応

- お客様に対して真摯な姿勢で臨み、丁寧な対応を心がけてください
- お客様の立場に立った接客・サービスの提供に努めてください
- 常に冷静かつ丁寧な言葉遣いを心がけてください

カスタマーハラスメントを受けた場合

- **一人で抱え込まない:** カスタマーハラスメントを受けた場合は、決して一人で抱え込まず、速やかに相談窓口にご相談してください
 - **記録の保存:** 可能な限り、発生した状況を記録に残してください
 - **安全の確保:** 身の危険を感じた場合は、その場を離れ、安全を最優先に行動してください
-

4. 相談者等への不利益取扱いの禁止

当社は、以下を厳格に禁止し、徹底いたします。

禁止事項

- カスタマーハラスメントに関する相談をした従業員に対する不利益な取扱い
- 事実関係の確認に協力した従業員に対する不利益な取扱い
- 相談や協力を理由とする人事評価への悪影響
- 相談者への嫌がらせや報復行為

当社の約束

- **適切な評価:** 事案を適切に報告・相談した従業員については、むしろ評価いたします
 - **秘密保持:** 相談内容や関係者の情報は厳格に管理し、秘密を保持します
 - **継続的な支援:** 相談後も継続的なサポートを提供します
-

5. プライバシーの保護

当社は、カスタマーハラスメントに関する相談や対応において、以下を徹底します。

プライバシー保護の取組

- **関係者のプライバシー保護:** 相談者、被害者、関係者のプライバシーを最大限保護します
 - **情報の厳格管理:** 知り得た事実については、厳格な秘密保持を行います
 - **必要最小限の情報共有:** 対応に必要な範囲でのみ情報を共有し、不必要な拡散は行いません
 - **適切な記録管理:** 相談記録等は適切に管理し、無関係者のアクセスを防止します
-

6. 継続的な改善への取組

当社は、カスタマーハラスメント対策を継続的に改善してまいります。

改善の取組

- **定期的な見直し:** 本方針及び対策マニュアルを定期的に見直し、改善します
 - **従業員の声の反映:** 従業員からの意見や要望を積極的に取り入れます
 - **社会情勢への対応:** 法令の改正や社会情勢の変化に適切に対応します
 - **効果の検証:** 実施した対策の効果を検証し、より良い対策を検討します
-

7. 経営陣の責任

当社の経営陣は、カスタマーハラスメント防止に関して以下の責任を負います。

経営陣の責任

- **組織的な取組の推進:** カスタマーハラスメント防止を組織全体で推進する責任
 - **資源の確保:** 適切な対策実施のための人的・物的資源の確保
 - **従業員の安全確保:** 全従業員の安全で健康な就業環境を確保する責任
 - **継続的な改善:** 対策の継続的な改善と発展に取り組む責任
-

8. お客様へのお願い

当社では、すべてのお客様に快適にサービスをご利用いただけるよう努めております。

お客様へのお願い

- **相互尊重:** 従業員も一人の人間です。相互の尊重に基づいた対話をお願いします
 - **建設的なコミュニケーション:** ご意見やご要望は、建設的な形でお聞かせください
 - **適切な要求:** 社会通念上相当な範囲での要求にご協力をお願いします
 - **安全な環境の維持:** すべての方が安心してご利用いただける環境づくりにご協力ください
-

9. 相談窓口

カスタマーハラスメントに関するご相談は、以下の窓口までお気軽にご連絡ください。

社内相談窓口

担当者: 種五勇氣 **対応方法:** 対面、電話、オンライン、メール

外部相談窓口

東京都カスタマーハラスメント総合相談窓口 電話：0120-182-276

松田綜合法律事務所 人事労務チーム 〒100-0004 東京都千代田区大手町二丁目1番1号 大成大手町ビル10階 電話：03-3272-0101

10. 本方針の適用範囲

本方針は、たねのとなり合同会社の全従業員（正社員、契約社員、派遣社員、嘱託社員、業務委託先スタッフ等を含む）に適用されます。

【結び】

当社は、お客様と従業員の双方が尊重される健全な関係の構築を目指し、カスタマーハラスメントの防止に全力で取り組んでまいります。全従業員が安心して働ける職場環境を整備することで、より良いサービスの提供につなげ、お客様にもご満足いただける関係を築いてまいります。

本方針は、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例に基づき策定されており、法令の改正等に応じて適宜見直しを行います。

令和7年（2025年）9月24日 たねのとなり合同会社 代表者：種五勇氣

本方針に関するお問い合わせは、上記相談窓口までご連絡ください。