

カスタマーハラスメント防止対策基本方針

1. 基本理念

当社は、顧客満足の追求とともに、従業員が安全かつ安心して働ける職場環境の整備が、良質なサービスの提供につながると考えています。

従業員の心身の健康を守り、職場の安全を確保することは、企業としての社会的責任の一環です。

この考えに基づき、当社はカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）の防止に向けた方針を策定し、対応体制の整備とその実効性向上に取り組みます。

2. カスハラの変義

当社では、カスハラを「顧客または取引先・常駐先等の関係者から、社会通念上相当な範囲を超える不当な言動や要求により、従業員が精神的または身体的な苦痛を受け、就業環境が著しく害される行為」と定義します。

3. カスハラに該当する行為の例

以下のような行為は、カスハラに該当する可能性があります：

- 暴言、侮辱、威圧的態様、人格を否定する発言
- 長時間の拘束や執拗なクレーム
- 土下座の強要などの過剰な謝罪要求
- 契約に基づかない業務の強要（例：私物の運搬、清掃、買い物など）
- 深夜や休日など勤務時間外の対応要求
- 差別的、性的、または名誉毀損に該当する言動
- 不退去、居座り、脅迫的言動
- 不当な契約打ち切りの示唆や圧力的発言

4. 当社の対応方針

当社は、従業員が不当な言動を受けた場合、以下のように対応します：

- 社会通念を逸脱した要求には毅然とした態度で対応し、必要に応じて顧客対応を中止します。
- 状況に応じて、社内の法務部門や外部専門家（弁護士等）と連携し、法的措置を含めた適切な対応を行います。
- 暴力や脅迫などの違法行為が確認された場合は、警察等の関係機関と連携し、迅速かつ厳正に対処します。

5. 教育・研修および相談体制

当社では、カスタマーハラスメントへの理解を深め、適切な対応が行えるよう、以下の体制を整備しています：

- 従業員に対して定期的な教育・研修を実施し、事例紹介やロールプレイなどを通じて実践的な対応力を養成しています。
- 新入社員を含む全従業員に対して、本方針と対応マニュアルを周知徹底します。
- カスハラに関する相談・報告を受け付けるための社内相談窓口を設置し、必要に応じて法務部門や外部専門機関と連携して迅速に対応します。
- 被害を受けた従業員に対しては、心身のケアや再発防止策を含めた適切な支援を実施します。

6. 継続的な見直し

本方針および体制については、実施状況や社会状況の変化に応じて定期的に見直し、より効果的なカスハラ対策を推進してまいります。

令和7年9月22日

株式会社クリーバル

代表取締役 神谷昌男