

カスタマーハラスメント基本方針

■はじめに

株式会社要興業（以下「当社」）は、お客様、お取引先その他当社の事業に関係を有する方々（以下「お客様等」）からの貴重なご意見・ご要望を、商品・サービスの改善に不可欠なものとして真摯に受け止めます。

一方で、その中に、社会通念上許容される範囲を超えた言動が含まれ、従業員の就業環境が害される場合があります。当社は、このような言動をカスタマーハラスメントと位置づけ、毅然とした態度で対応するとともに、これを受けた従業員を保護します。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様などの要求内容や言動のうち、社会通念上相当とされる範囲を逸脱した「不当な要求」や「行き過ぎた行為」であって、当社の業務を不当に妨げたり、従業員の安全・尊厳・就業環境を害するものを指します。

カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例

時間の拘束行為（長時間対応など）

過剰な繰り返し行為

過度な批判的発言や行為

正当な理由や因果関係のない過度な対応要求

脅迫・威嚇・暴力行為

SNS・インターネットやマスコミなどへの誹謗中傷や就業者の信用を毀損させる内容の投稿

ハラスメント行為 など

※上記のカスタマーハラスメント行為の定義は、厚生労働省が定める「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」に基づいています。

■カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

問題解決にあたっては、合理的で理性的な話し合いを行いますが、お客様などの要求内容や言動が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応を中断、あるいはお断りする場合があります。

また、要求内容や言動が悪質と判断した場合は、警察への通報および刑事手続き並びに法的措置などを講じ、カスタマーハラスメントに対して、毅然と対応します。

■カスタマーハラスメントに対する体制の整備

- カスタマーハラスメントを受けた場合には、その就業者のケアを最優先します。
- カスタマーハラスメントの中でも、特に不当性や悪質性が高いと判断した行為に対しては、問題解決のため、警察・弁護士などと連携します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する正しい知識、意識づけを図っていきます。

当社では、これからもお客様などにご満足いただける商品・サービスの提供に努めて参ります。

引き続き、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定：2026 年 9 月 15 日

株式会社 要興業