

A Tグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

私どもA Tグループ各社（以下「当社グループ」）は、お客さまやお取引先さま（以下「お客さま等」という）のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、良好な信頼関係を築くことを目指しております。

しかしながら、ごく一部のお客さま等による常識の範囲を超えた要求や言動などの不当な行為（カスタマーハラスメント）に対しましては、従業員が安心して働ける職場環境を守るため、以下基本方針に沿った対応をさせていただきます。

1. 基本方針

○【真摯な姿勢】

お客さま等からのお問い合わせやご意見等に対して真摯に対応します

- ・日々の業務改善やサービス向上に活かします

○【毅然とした姿勢】

常識の範囲を超えた要求や言動に対して毅然と対応します

- ・お客さまとしての対応を打ち切り、ご来店やお取引をお断りします

○【厳格な姿勢】

特に悪質な言動に対して厳格に対応します

- ・身体的な攻撃や業務妨害など、職場環境の悪化を招く行為をする方へは、お客さまとしての対応はできないと判断し、警察や弁護士などに連絡するとともに厳しい姿勢で臨みます

2. カスタマーハラスメントの定義

「お客さま等からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

（2022年2月厚生労働省発行「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、労働施策総合推進法 参照）

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」及び労働施策総合推進法に準じます。以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当すると判断しますが、これらに限られるものではありません。

○暴力・威嚇・脅迫行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・威嚇・脅迫するような言動
- ・凶器類の所持・使用

○不当・過剰な要求

- ・社会通念上相当な範囲を超える要求の強要
- ・土下座等の不当な要求
- ・合理的な理由のない謝罪要求

○業務妨害・迷惑行為

- ・長時間にわたる拘束や執拗な言動による業務妨害
- ・故意による器物の損壊
- ・ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、セクシャルハラスメント行為
- ・侮辱、中傷、人格を否定する発言
- ・同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・その他の迷惑行為

4. カスタマーハラスメントへの具体的対応

○社内への対応

- ・カスタマーハラスメントに関する社内相談窓口を設置するなど、体制を構築しています。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法について継続的な従業員研修を実施しています。
- ・より適切な対応のために、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携しています。

○社外への対応

- ・合理的な解決に向けた話し合いが困難であると判断した場合、あるいは常識の範囲を超えた要求や言動が見られた場合は、お客さまとしての対応を打ち切り、以降のご来店やお取引をお断りさせていただきます。
- ・特に悪質な言動に対しては、社員の安全を最優先とした姿勢で対応します。身体的な攻撃、業務妨害など、職場環境の悪化を招く行為に対しては、警察への通報等、法的対応も辞さない厳格な姿勢で臨みます。

5. お客さまへのお願い

私どもは、今後ともお客さま等とより良い信頼関係を築けるよう努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年6月5日 制定