カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定日：2026 年 10 月 1 日

株式会社　丸　ト
代表取締役　弓山　智廣

1. 基本姿勢

当社は、お客様・お取引先等からいただくご意見やご要望を、商品・サービスおよび業務の改善につながる大切なものと考え、誠実に対応します。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動により、従業員の尊厳や安全が損なわれ、就業環境が害されることは看過できません。

当社は、従業員が安心して働ける環境を確保し、良質な商品・サービスを継続して提供するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、取引先、施設利用者その他当社の事業に関係する方による言動のうち、次の要件を満たすものをカスタマーハラスメントと判断します。

1. 当社の事業に関係する方による言動であること
2. 業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えていること
3. その言動によって従業員の就業環境が害されること

判断に当たっては、要求内容の妥当性だけでなく、言動の手段・態様、頻度、継続時間その他の事情を総合的に考慮します。

3. 対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限るものではありません。

- 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- 脅迫、威嚇、暴言、侮辱、名誉毀損、人格を否定する発言
- 大声、乱暴な言動、机や物をたたくなどの威圧的な行為
- 土下座その他過度な謝罪の要求
- 合理的な理由のない金銭、返金、交換、補償、特別扱いの要求
- 契約内容や通常のサービス範囲を著しく超える要求
- 同じ内容の要求を繰り返すなど、継続的・執拗な言動
- 長時間の電話、居座り、退去拒否その他の拘束的な行為
- 従業員の氏名、住所、連絡先その他の個人情報を不当に要求する行為
- 従業員へのつきまとい、待ち伏せ、監視、連続した連絡
- 性的な言動、差別的な言動
- 従業員個人への攻撃、または個人的な対応・面会を要求する行為
- 従業員の写真、映像、音声等を無断で撮影または録音する行為
- SNS やインターネット上への個人情報、虚偽情報、誹謗中傷等の投稿
- 当社の業務と関係のない要求、または実現が著しく困難・不可能な要求
- その他、従業員の安全または就業環境を害する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、従業員を守るため、次の対応を行うことがあります。

- 対応者を交代し、または複数名で対応する
- 対応場所、対応時間または連絡方法を限定する
- 会話や対応状況を記録・録音する
- 対応を中止し、退去を求める
- 商品・サービスの提供または取引を停止・終了する
- 今後の来社、施設利用または連絡をお断りする
- 警察、弁護士その他の外部専門機関へ相談・通報する
- 法的措置を講じる

生命、身体または財産に危険が生じるおそれがある場合には、安全確保を最優先とし、直ちに警察等へ通報します。

5. 従業員を守るための社内取組

当社は、カスタマーハラスメントを従業員個人の問題とせず、組織として対応するため、次の取組を実施します。

- 相談・報告窓口の設置および従業員への周知
- 対応手順、判断基準および社内連携体制の整備
- 管理職および従業員への教育・研修
- 事実関係の迅速かつ正確な確認
- 被害を受けた従業員の安全確保、業務上の配慮および心身のケア
- 必要に応じた警察、弁護士、産業医等との連携
- 発生事案の検証および再発防止
- 相談者等のプライバシー保護
- 相談・報告または調査への協力を理由とする不利益な取扱いの禁止

6. お客様等へのお願い

当社は、正当なご意見、ご要望および苦情を一律に拒むものではありません。お客様等の権利を尊重し、障害のある方への合理的配慮を含め、引き続き誠実かつ適切な対応に努めます。

皆様におかれましても、従業員の人格と尊厳を大切にしていただき、カスタマーハラスメントの防止にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

7. 相談・報告窓口

社内相談窓口：総務部　原康隆

連絡方法：電話０２９４－２２－４４４８／メールアドレス y-hara@010maruto.co.jp

以上