

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年9月16日

与田中小企業診断士事務所

当事業所においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

与田中小企業診断士事務所「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに
当事務所は、「カスタマーファースト」、「浮利(不当な利益や目先の利益)を追わない」、「コストパフォーマンスを追求する」という理念の下、日々変わりゆく経営環境に対応するべく、中小企業や上場企業に対してコンサルティングサービスを実施しています。
また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当事業所のサービスの改善・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げると考え、与田中小企業診断士事務所における「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。
2. 当事業所におけるカスタマーハラスメントの定義
当事業所では、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。
具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。
 - ・ 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※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称
3. カスタマーハラスメントへの対応(社内)
 - ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
 - ・ 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
 - ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。
4. カスタマーハラスメントへの対応(社外)
 - ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当事業所でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
3. さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。

以上