

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

大成株式会社は、「じゆうな発想でサービスをデザインし、社会に“喜びと感動”を提供すること」という理念のもと、お客様に安心・安全で質の高いサービス・商品を提供できるよう、日々邁進しております。

当社は、お客様やお取引先様からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、より良いサービスの提供に努めております。一方で、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全な働く環境を脅かす言動に対しては、毅然とした対応をとる必要があります。従業員一人ひとりの人権を守り、安心して働ける環境を整えることが、持続的な高品質サービスの提供に不可欠であると考え、ここに「カスタマーハラスメント基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省のガイドライン等を踏まえ、お客様、取引先、その他利害関係者からの要求・言動のうち、以下のいずれかを満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

- ・要求内容の妥当性を欠くもの
- ・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
- ・従業員の就業環境や心身の健康が害されるもの

3. 該当する主な行為例

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

・身体的・精神的な攻撃

暴行、傷害、脅迫、威圧的な言動、暴言、中傷、名誉毀損、侮辱、人格否定など

・拘束的な行動

長時間の拘束（電話・対面）、居座り、不退去、不当な時間外呼び出し、監禁など

・執拗・継続的な言動

継続的または執拗な電話、対面、メールによる繰り返し不当な追及など

・不当・過剰な要求

土下座の強要、正当な理由のない金銭補償の要求、法外な料金減額、謝罪要求、過剰なサービス・契約外行為の強要など

・差別的・性的な言動

差別的発言、セクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、盗撮、つきまといなど

・個人への攻撃・プライバシー侵害

個人への誹謗中傷、写真・音声・映像の無断撮影や SNS・インターネット等への投稿・公開など

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は従業員が安心して働く事ができる環境を整備するため、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、従業員が上司等に報告・相談のうえ、会社として毅然とした対応を実施します。また、悪質な行為と判断した場合には、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処するとともに、被害を受けた従業員に寄り添い、安心して業務が行えるよう、各種支援策を実施します。

また、ハラスメント行為が確認された当社従業員に対しては、社内の表彰・懲戒規程に則り、厳正な処分を行います。

5. 当社における取り組み

- ・ カスタマーハラスメントに関する基本知識、対応方法等の周知・研修
- ・ 相談、報告を行った従業員に対する不利益取扱いの禁止
- ・ 相談者、関係者のプライバシー保護
- ・ 当社従業員がカスタマーハラスメント行為を行わないための教育指導
- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備

以上

制定日: 2026 年 9 月 1 日

大成株式会社 代表取締役社長 加藤 憲博