カスタマーハラスメント基本方針

1. 基本方針

当社は、お客様、お取引先様その他関係者の皆様からいただくご意見やご要望を、商品・サービス品質向上のための重要な機会と考え、誠実かつ丁寧に対応いたします。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える要求や言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を損なう重大な問題であると認識しています。

当社は、従業員の人権と安全を守るため、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、従業員が安心して働ける環境の維持に努めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、顧客、取引先、施設利用者その他事業に関係を有する者による言動のうち、以下の３要素を備える言動をカスタマーハラスメントと定義します。

(1)要求内容に妥当性を欠くもの

(2)要求内容の実現のための手段・態様が社会通念上不相当なもの

(3)その結果として従業員の就業環境が害されるもの

3. カスタマーハラスメントと判断する行為の例

当社は、以下の行為をカスタマーハラスメントと判断し、毅然と対応いたします。なお、以下の行為は例示であり、当社がカスタマーハラスメントと判断する行為は、これらに限られるものではありません。

- ●暴行、傷害、物を投げつける行為
- ●脅迫、恫喝、暴言、人格否定
- ●土下座の要求
- ●長時間の拘束、居座り
- ●執拗な電話やメール
- ●SNS への誹謗中傷
- ●差別的発言
- ●セクシュアルハラスメント行為
- ●従業員個人への攻撃や私的要求
- ●著しく不当な金銭要求や特別対応要求

4. 当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員の安全確保を最優先とし、事実関係を確認したうえで、警察や弁護士等と連携し適切な対応を行います。

5. 従業員保護への取組

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の取組を実施します。

(1) 相談窓口の設置

従業員が速やかに相談できる相談窓口を設置します。

(2) 記録の保存

必要に応じて通話録音、映像記録、応対記録等を保存し、事実確認および再発防止に活用します。

(3) メンタルヘルス支援

被害を受けた従業員に対し、医師等による支援体制を整備します。

(4) 不利益取扱いの禁止

相談や申告を行ったことを理由に、解雇その他の不利益な取扱いを行いません。

6. お客様・お取引先の皆様へのお願い

当社は、お客様、お取引先様との信頼関係を大切にしています。

いただいたご意見・ご要望には誠実に対応いたしますが、従業員の人格を否定する言動、暴力、脅迫、過度な要求その他カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき毅然と対応いたします。

すべてのお客様と従業員が互いに尊重し合える環境づくりへ、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 11 月 1 日

株式会社クリンパートナーズ須崎

代表取締役社長　栗原　清