
1. はじめに

弊社は、お客様への真摯な対応を心がける一方で、従業員が心身ともに安心して働ける職場環境の維持を重視しています。

そのため、カスタマーハラスメント（略して「カスハラ」）に該当する行為を未然に防ぎ、発生時には組織的に対応するために、本基本方針を策定します。

2. カスハラの定義

厚生労働省のガイドラインに準じ、以下のように定義されます：

- ① 要求内容が明らかに不当なもの
- ② 合理的な要求であっても、要求手段が社会通念上著しく不相当なもの
→ これらにより、従業員の就業環境や心身の健康が害される一切の言動を対象とします。

3. 具体的な対象行為

下記に該当する行為を例示します（これらに限定されません）：

- 暴言・脅迫・名誉棄損・侮辱・暴力
- 継続的・執拗なクレーム
- 土下座の強要、不退去・居座り、差別発言、性的発言
- 差し替えや金銭補償などの過剰要求（土下座を除く）
- SNS 等での誹謗中傷など

4. 社内対応方針

1. 被害を受けた従業員のケアを最優先とします。
2. カスハラ防止の研修を定期的実施します。
3. 相談窓口を設置し、警察・弁護士・社労士との連携体制を整備します。

5. 社外対応方針

- カスハラと判断した場合、毅然とした対応をとり、施設の利用中止や契約解除などの措置をとります。
- 必要に応じて警察や法的専門家と協力し、法的措置を含む厳正な対応をとります。

6. お客様へのお願い

本方針に基づき対応いたします。従業員へのご理解・ご協力をお願い申し上げます。

※本基本方針は令和 7 年 1 2 月 1 1 日から有効です。