

株式会社オギツグループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. カスタマーハラスメントに対する当社の基本姿勢

当社は、お客様からのご意見やご要望を、サービス品質向上のための貴重な声として真摯に受け止め、より満足度の高い製品・サービスの提供に努めています。

一方で、一部のお客様による暴言・威圧・脅迫・差別的言動・セクシャルハラスメント等、社会通念上著しく不相当と判断される言動については、従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させる重大な問題であり、安全で健全な職場およびサービスの維持を脅かすものです。当社は、従業員の人権を尊重し、心身の健康を守ることを重要な責務と考え、顧客からの不当な言動（カスタマーハラスメント）には、誠実かつ毅然とした姿勢で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義と具体例

当社は、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）を以下のように定義します。

「顧客等からのクレームや言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害する行為」

【具体的な該当例】※例示であり、これらに限りません。

- ・身体的攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- ・威圧的な言動（大声・支配的な発言・暴力的態度）
- ・土下座など過剰な謝罪の要求
- ・継続的、執拗な要求や言動（繰り返しの電話や訪問・長時間の拘束等）
- ・拘束的行為（不退去・居座り・監禁）
- ・差別的発言（性別・年齢・国籍・信条・障がい・外見等）
- ・性的な言動（容姿への侮辱を含む）
- ・従業員の個人情報の詮索・開示要求、私生活への干渉、不当な個人攻撃
- ・社会通念を逸脱した謝罪や対応の強要
- ・合理性を欠く過剰・不当な金銭・補償の要求や虚偽申告による威圧
- ・SNS等での誹謗中傷、虚偽情報の拡散、信用棄損、個人情報の漏洩行為

3. 従業員を守るための社内対応と取り組み

当社は、カスハラが発生した際、従業員を保護するため、以下の対応を実施します。

(1) 従業員の保護とケア

・カスハラを受けた従業員に対し、必要に応じて心理的ケアや勤務配慮(シフト変更・休養)を行います。

・被害内容の記録・保存と速やかな対応のための報告体制を整備します。

(2) 相談体制の整備

・社内相談窓口(コンプライアンス事務局)を設置し、匿名相談も受け付けます。

・必要に応じて、外部専門機関(弁護士、警察、産業医)と連携して対応します。

・カスハラ被害に関する報告・相談を行ったことを理由に、当社は当該従業員に対していかなる不利益な取り扱いもしません。

(3) 従業員教育・啓発

・カスハラに関する対応力向上のため、社内研修の実施を今後、計画・検討していきます。

・研修形態(集合・オンライン・eラーニング等)は、現場ニーズに応じて柔軟に設計します。

4. お客様への対応と当社の対応方針

カスハラが発生した場合、当社はお客様と冷静かつ合理的な話し合いによる問題解決を目指しますが、以下の場合には、毅然とした対応を取ります。

・当社がカスハラに該当すると判断した場合、対応を中止し、以降の取引・サービスのご提供をお断りする場合があります。

・さらに、悪質なケースにおいては、警察や外部専門家(弁護士等)と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

また、当社のカスハラ防止方針は、グループウェア・ホームページ等を通じて社内外に周知し、全ての関係者に理解と協力を求めてまいります。

5. 本方針の周知・運用と今後の見直し

本方針は、社会情勢・行政の指針・実際の対応事例を踏まえ、必要に応じて内容を見直し、適切な対応体制・運用を目指します。

※厚生労働省カスタマーハラスメント対策企業マニュアル、東京都カスタマーハラスメント防止条例に則った方針となります。

【制定日】 2025 年 7 月 1 日

【責任部署】 法務・内部監査室

【相談窓口】 コンプライアンス事務局直通：050-1743-8884

MAIL：soumu@ogitsu.co.jp