

カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. 基本的な考え方

当社は、すべてのお客様・取引先・関係者との健全で建設的な関係を大切にしています。同時に、従業員が安心して働ける職場環境を守ることは企業の重要な責務であり、暴言・脅迫・過度な要求・長時間拘束などのカスタマーハラスメント行為を容認しません。

当社は、法令・行政指針（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」等）を踏まえ、従業員の心身の安全を確保しつつ、適切なサービス提供を継続できる体制を整備します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、以下のような行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

- 暴言・侮辱・人格否定・差別的発言
- 威圧的態度・脅迫・恫喝
- 過度な要求（不当な値引き、契約外の作業強要 等）
- 長時間の拘束・執拗な電話・メール
- SNS・インターネット上での誹謗中傷
- 従業員個人へのプライバシー侵害
- その他、社会通念上不相当な言動・要求
- ＊ 正当なクレーム・ご意見は誠実に対応いたします。

3. 当社の対応方針

カスタマーハラスメントが発生した場合、当社は以下の方針に基づき対応します。

- 従業員の安全確保を最優先とする
- 不当な要求には応じない
- 必要に応じて上長・管理者が対応を引き継ぐ
- 悪質な行為が継続する場合、取引・対応を中止する
- 重大な場合は警察・弁護士等の外部機関と連携する

4. 従業員の保護と相談体制

当社は、従業員が安心して相談できるよう、以下の体制を整備します。

- カスハラに関する相談窓口の設置
- 相談内容の秘密保持
- 必要に応じたメンタルヘルス支援
- 事案発生時の迅速な事実確認と対応
- 再発防止策の検討・実施

5. お客様・取引先の皆様へ

当社は、すべてのお客様・取引先の皆様と誠実に向き合い、より良いサービス提供に努めてまいります。皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

6. 方針の見直し

本方針は、社会情勢・行政指針・業務内容の変化に応じて適宜見直しを行います。

令和8年10月1日

宣言者

株式会社OAシステムシャープ

代表取締役 森山 平也