カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社カノウ商事 2025年8月20日

1. 目的

当社は、「東京都カスタマーハラスメント防止条例」および関連指針に基づき、従業員が安全かつ安心して働ける職場環境を確保することを目的として、カスタマーハラスメント防止に取り組みます。

顧客等からの不当な言動や要求に対しては、組織として適切かつ毅然と対応し、従業員の尊厳と心身の健康を守ります。従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、株式会社カノウ商事における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 定義

当社では、カスタマーハラスメントを「顧客や取引先等からの暴言、脅迫、威嚇、過度な要求、不当な苦情、性的言動、差別的発言など、業務の適正な遂行を妨げ、就業者に身体的・精神的な苦痛を与える行為」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

3. 社内における対応

- 発生時には速やかに上長または相談窓口に報告します。
- 相談窓口は、被害者のプライバシーを尊重し、迅速に事実確認と対応を行います。
- 必要に応じて、警察・弁護士・外部専門家等と連携します。
- 再発防止のため、研修・マニュアル改定・体制強化を行います。

4. 社外における対応

- 顧客や取引先に対して、当社のカスタマーハラスメント防止方針を周知します(HP掲載)。
- 不当な言動や要求があった場合は、事実確認の上、必要に応じて取引制限や法的措置を講じます。

5. 周知と教育

- 社内:全従業員に対し、マニュアル配布および年1回以上の研修を実施します。
- 社外:ホームページを通じ、顧客に方針を明示します。

6. 取引先への姿勢

- 企業間取引においても、カスタマーハラスメント行為を容認せず、契約条件や協定にその旨を明記します。