

カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

当社は、お客様へ質の高い商品・サービスの提供に努めるとともに、従業員が安心・安全に働ける環境の確保を重要な経営課題と捉えております。

多くのお客様とは良好な関係を築かせていただいておりますが、万が一、一部のお客様から従業員の人格を否定する行為や過度な要求（カスタマーハラスメント）が行われた場合、従業員の安全と人権を守るため、以下の基本方針に基づき毅然と対応いたします。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

厚生労働省のガイドラインに基づき、お客様等からの言動のうち、「要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」を対象とします。

具体的には、以下のような行為を含みますが、これらに限定されません。

①身体的・精神的な攻撃

- 暴行、傷害、脅迫、威嚇などの物理的・心理的な攻撃行為
- 暴言、罵声、侮辱、差別的発言など、個人の尊厳を傷つける言動

②過剰または不合理な要求

- 土下座、不当な謝罪、金品や特別対応の強要等
- 執拗な繰り返しや長時間拘束、理不尽な態様での対応要求

③要求の内容が妥当性を欠くもの

- 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

④その他のハラスメント行為

- プライバシー侵害、SNS等での誹謗中傷、無断撮影等
- セクシャルハラスメント、つきまとい行為等

2. 対応姿勢

従業員等の人権と就業環境を守るため、カスタマーハラスメントに対しては、以下の姿勢で臨みます。

- **毅然とした対応** カスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合、当該行為の中止を求めるとともに、対応の打ち切り、サービスの提供停止、または取引の中止を行う場合があります。
- **組織的な対応** カスタマーハラスメントが発生した場合、担当者個人の問題とせず、上長や

専門部署が連携し、組織全体として対応にあたります。

- **法的措置および警察との連携** 悪質な事案や犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置や刑事告訴を含め、厳正に対処します。

3. お取引先様とのかかわり

当社は今後とも、企業間取引におけるハラスメント防止のため、お客様、お取引先様との良好な信頼関係を大切にし、誠心誠意のサービス提供とハラスメントのない健全な社会づくりに貢献するよう努めてまいります。すべてのお客様と従業員が互いを尊重し合える環境づくりに向け、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上

制定 2026年10月1日

株式会社ガイアコミュニケーションズ